



# LAUREA

Special interest -matkan  
suunnittelu ja toteutus  
Case: Ilmailumuseoyhdistyksen  
jäsenmatka Ruotsiin

● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

Lindholm, Elina

2010 Kerava

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Kerava

**Special interest -matkan suunnittelu ja toteutus**  
**Case: Ilmailumuseoyhdistyksen jäsenmatka Ruotsiin**

Elina Lindholm  
Matkailun koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Marraskuu, 2010

Elina Lindholm

**Special interest -matkan suunnittelu ja toteutus**  
**Case: Ilmailumuseoyhdistyksen jäsenmatka Ruotsiin**

Vuosi	2010	Sivut	45
-------	------	-------	----

Opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella ja toteuttaa Ilmailumuseoyhdistys ry:n vuoden 2010 jäsenmatka Ruotsiin. Vuonna 1969 perustetun Ilmailumuseoyhdistys ry:n nykyisen toiminnan painopiste on Suomen Ilmailumuseon tukemisessa sekä jäsen-, entisöinti- ja julkaisu-toiminnassa. Osana jäsen toimintaa Ilmailumuseoyhdistys järjestää jäsenmatkoja kotimaisiin ja ulkomaisiin ilmailukohteisiin. Opinnäytetyön hyöty yhdistykselle on, että ensimmäistä kertaa koko matkaprosessi suunnittelusta toteutukseen päättyi kirjalliseen muotoon, ja ensimmäistä kertaa matkan onnistumista mitattiin kirjallisella palautekyselyllä. Tulokset antavat hyvän pohjan seuraavien matkojen suunnittelulle.

Opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen muodostavat special interest -matkailu ja asiakaslähtöinen matkailutuote. Teoriaosassa käsitellään special interest -matkailua ilmiönä, ja pohditaan, miksi Ilmailumuseoyhdistyksen jäsenmatkat ovat special interest -matkoja. Lisäksi teoriaosassa perehdytään asiakaslähtöisyyden, matkailutuotteen, laadun ja elämyksen käsitteisiin, ja pohditaan, miten ne näkyvät Ilmailumuseoyhdistyksen matkassa.

Matkan suunnittelussa keskeistä on asiakaslähtöisyys. On tärkeää tietää kohderyhmä sekä heidän taustansa ja odotuksensa. Ilmailumuseoyhdistyksen matkaprosessi koostui vetovoimaisten matkakohteiden valinnasta ja yhteydenotoista niihin, tarjouspyynnön laatimisesta Ilmailumuseoyhdistyksen yhteistyökumppanille P. Tyllilä Linja Oy:lle, matkailmoituksen laatimisesta yhdistyksen Feeniks-lehteen, matkailmoittautumisten vastaanottamisesta, infopakettien koostamisesta osallistujille sekä matkanjohtajana toimimisesta matkan aikana. Matka toteutettiin suunnitellusti ja onnistuneesti 26.-31.8.2010. Matkalle osallistui 52 henkilöä. Kohteina olivat Flygvapenmuseum eli Ruotsin ilmavoimien museo Linköpingissä, Göteborg Aero Show ja Västeråsın ilmailumuseo.

Opinnäytetyön tutkimustapana oli kyselytutkimus, joka on kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä. Palautelomake perustui opinnäytetyössä käytettyyn teoriaan asiakaslähtöisestä matkailutuotteesta. Tutkimus toteutettiin matkan loppuvaiheessa. Tulokset olivat pääosin hyviä. Palautteista kävi ilmi, että matkaa pidettiin hyvänä ja toimivana kokonaisuutena, ja eniten kiitosta saivat valitut kohteet ja hyvä seura. Vähemmän tyytyväisiä oltiin oikeastaan vain laivamatkoihin ja valittuun hotelliin, sekä joihinkin yksittäisiin asioihin. Mielenkiintoinen tulos oli, että monille Göteborgin lentonäytös oli matkan pääkohde. Palautteista kävi ilmi, että myös jatkossa on olemassa kysyntää vastaavatyypisille yhdistetyille lentonäytös-museomatkoille. Ilmailumuseoyhdistyksen aiemmat matkat ovat olleet vahvasti museopainotteisia.

Asiasanat: special interest tourism, asiakaslähtöinen matkailutuote, matkan suunnittelu, kyselytutkimus

Elina Lindholm

**Planning and Organizing a Special Interest Trip  
Case: Aviation Museum Society's Member Trip to Sweden**

Year	2010	Pages	45
------	------	-------	----

---

The purpose of this Bachelor's thesis was to plan and organize Aviation Museum Society's member trip to Sweden in 2010. Founded in 1969, Aviation Museum Society concentrates today on supporting the Finnish Aviation Museum, and on restoration, publication and member activities. One part of the member activities is to organize trips to domestic and foreign aviation attractions. The value of this thesis for the society is that for the first time the whole member trip process, all the way from planning to organizing, was documented in written format. A survey was also conducted for the first time in order to evaluate the trip and ask about participants' opinions and experiences. The results will give a good basis on future trip planning.

The theoretical context of this thesis is special interest tourism and customer-oriented travel product. The theoretical part consists of special interest tourism as a phenomenon, and the concepts of customer orientation, travel product, quality and experience. The thesis also discusses why Aviation Museum Society's trips are special interest tourism, and how the four concepts are seen in the member trip process.

The key part in trip planning is customer orientation. It is important to know the focus group and their background and expectations. The planning of the Aviation Museum Society's member trip consisted of choosing the attractions and contacting them, making an offer request to society's partner P. Tyllilä Linja, writing the trip advertisement in society's Feeniks Magazine, being in contact with participants, compiling the trip information package for the participants, and being a tour leader during the trip. The trip took place on August 26<sup>th</sup> - 31<sup>st</sup>. It succeeded well and as planned. There were 52 participants. The attractions were The Swedish Air Force Museum in Linköping, Gothenburg Aero Show and Västerås Aircraft Museum.

The research method in the thesis was a survey, which is a quantitative method. The questionnaire was based on the theory of customer-oriented travel product. The survey was conducted at the end of the trip. The overall results were good. The trip was seen as a good and functional entirety. The best things were the attractions visited and travel companions. Less satisfying experiences were ferry travels and the chosen hotel. An interesting result was that Gothenburg Aero Show was the main attraction for many. It was found out that also in the future there is a demand for this kind of combined airshow and museum trips. The previous trips of the Aviation Museum Society have been strongly museum-oriented.

Key words: special interest tourism, customer-oriented travel product, trip planning, survey

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	5
2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS .....	6
2.1 Opinnäytetyön toimeksiantaja .....	6
2.2 Opinnäytetyön hyöty toimeksiantajalle .....	7
3 SPECIAL INTEREST TOURISM.....	8
3.1 Ilmailumuseoyhdistyksen jäsenmatka - special interest tour .....	9
4 ASIAKASLÄHTÖINEN MATKAILUTUOTE .....	10
4.1 Asiakkaan tausta ja odotukset .....	10
4.1.1 Jäsenmatkalle osallistuvien tausta ja matkalle lähdön motiivit .....	10
4.2 Matkailutuote .....	11
4.2.1 Ilmailumuseoyhdistyksen matkailutuote .....	12
4.3 Kokemus ja elämys.....	13
4.4 Matkailutuotteen laatu.....	14
4.4.1 Ilmailumuseoyhdistyksen matkan laatu .....	16
5 MATKAN SUUNNITTELU .....	17
5.1 Matkakohteiden valinta .....	17
5.2 Tarjouspyyntö .....	18
5.3 Yhteydenotot kohteisiin.....	19
5.4 Matkan lopullinen hinta .....	19
5.5 Matkan markkinointi ja ilmoittautumiset .....	20
5.6 Infopaketti osallistujille.....	20
6 MATKAN TOTEUTUS .....	21
6.1 Matkapäiväkirja .....	21
6.2 Matkan onnistumisen arviointia.....	27
7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	29
7.1 Kysely tutkimustapana .....	29
7.1.1 Kyselytutkimuksen edut ja haitat .....	29
7.1.2 Kyselylomakkeen sisältö .....	30
7.2 Miksi kyselytutkimus? .....	30
7.3 Tutkimusta varten laadittu kyselylomake .....	31
8 TULOKSET .....	32
8.1 Taustatiedot .....	32
8.2 Ennen matkaa.....	32
8.3 Matka.....	34
9 POHDINTA.....	42
LÄHTEET .....	43
KUVAT JA KUVIOT .....	44
LIITTEET .....	45

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aihe oli suunnitella ja toteuttaa Ilmailumuseoyhdistys ry:n vuoden 2010 jäsenmatka. Aiheen valintaa ohjasi oma kiinnostus yhdistykseen ja sen toimintaan. Lähdin projektiin mukaan syksyllä 2009. Mukaan tullessani oli päätetty vain kohdemaaksi Ruotsi ja ajan-  
kohdaksi kesä 2010. Matka oli tarkoitus toteuttaa jo vuonna 2009, mutta sitä päätettiin siirtää  
vuodella, kun Ruotsin ilmavoimien museo - Flygvapenmuseum Linköpingissä - suljettiin yli  
vuodeksi uudistustöiden takia. Minulle jäi tehtäväksi suunnitella matkan sisältö ja valita muut  
kohteet, hoitaa käytännön asiat tarjouspyynnöstä ja matkailmoituksen teosta aina infopakettin  
laatimiseen, sekä toimia matkalla matkanjohtajana. Kohteiksi valikoituivat Flygvapen-  
museumin lisäksi Västeråsin ilmailumuseo ja Göteborgin lentonäytös. Matka toteutettiin elo-  
kuun viimeisenä viikonloppuna. Osallistujia oli 52.

Opinnäytetyön keskeiset käsitteet ovat special interest tourism ja asiakaslähtöinen matkailu-  
tuote. Special interest -matkailu on matkailua tietyn mielenkiinnon kohteen takia. Käsitteenä  
special interest -matkailu on laaja. Se käsittää niin kulttuurimatkailun kuin luontomatkailun,  
niin perinnematkailun kuin hyvinvointimatkailun. Oikeastaan kaikki, mikä ei ole perinteistä  
massamatkailua, on jollain tapaa special interest -matkailua. Matkailutuote on palvelutuote,  
mikä tarkoittaa, että se tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Matkailutuotteen syntymi-  
seen vaadittavia välttämättömiä edellytyksiä ovat palvelukonsepti, palveluprosessi ja palvelu-  
järjestelmä. Palvelukonseptilla tarkoitetaan asiakaslähtöistä tuotteen ideaa, palveluprosessil-  
la matkan toteuttamiseen ja onnistumiseen vaadittavia toimintoja ja palvelujärjestelmällä  
ulkoisia ja sisäisiä resursseja eli toimintaympäristöä, välineistöä ja henkilöstöä. Matkailupal-  
velun laatuun vaikuttavat tekijät ovat palveluympäristö, luotettavuus, reagointialttius, palve-  
lvarmuus ja empatia.

Tärkeä osa opinnäytetyötä oli matkan onnistumisen mittaaminen, joka toteutettiin kyselytut-  
kimuksena. Kyselytutkimus on kvantitatiivisen tutkimuksen muoto. Siinä havaintoyksikkönä on  
henkilö, kysymykset ovat standardoituja ja vastaaja vastaa itsenäisesti. Kysymystyyppejä ovat  
avoimet kysymykset, monivalintakysymykset ja asteikkoon perustuvat kysymykset. Tutkimus-  
aineisto on mitattavassa muodossa.

Matka toteutettiin suunnitellusti ja onnistuneesti. Kyselystä saatujen tulosten perusteella  
osallistujat olivat pääosin tyytyväisiä. Parhaiksi asioiksi nousivat matkan kohteet ja matkaseu-  
ra. Vähemmän tyytyväisiä oltiin laivamatkoihin ja valittuun hotelliin. Tärkeä tutkimustulos  
oli, että tämäntyyppisille yhdistetyille lentonäytös-museomatkoille on kysyntää jatkossakin.  
Kyselystä saadut tulokset luovat hyvän pohjan seuraavien matkojen suunnittelulle.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyön tarkoitus oli suunnitella ja toteuttaa Ilmailumuseoyhdistys ry:n vuoden 2010 jäsenmatka. Matkan suunnittelu alkoi syksyllä 2009, ja matka toteutettiin elokuussa 2010.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys on special interest -matkailu ja asiakaslähtöinen matkailutuote. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä on ”Miten suunnitella ja toteuttaa onnistunut special interest -matka?”. Opinnäytetyön tarkoituksena oli myös toteuttaa matkasta palautekysely, jolla mitataan matkan onnistumista ja kartoitetaan osallistujien kokemuksia ja mielipiteitä. Tutkimustapana on kyselytutkimus, joka on kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen muoto.

Projekti oli minulle mieluinen, koska olen itse kiinnostunut ilmailusta ja sen historiasta. Tunsin entuudestaan Ilmailumuseoyhdistyksen toiminnanjohtajan Janne Salosen (puheenjohtaja 4/2010 alkaen), joten projektiin oli helppo lähteä mukaan. Janne ohjasi työtäni, ja antoi minulle melko vapaat kädet, sillä hän tiesi, että minä tunnen kyseessä olevan aiheen, ja tiedän, minkälainen matkan kohdeyleisö on.

### 2.1 Opinnäytetyön toimeksiantaja

Ilmailumuseoyhdistys ry (IMY) perustettiin vuonna 1969, ja sen tärkein tavoite oli lähteä ajamaan valtakunnallisen ilmailumuseon perustamista. Suomen Ilmailumuseota alettiin rakentaa vuonna 1980, ja se avattiin yleisölle vuonna 1981. Ilmailumuseoyhdistys hoiti ja ylläpiti Ilmailumuseota vuoden 1996 hallintouudistukseen saakka, jolloin vastuu museon toiminnasta siirtyi vastaperustetulle Suomen Ilmailumuseosäätiölle. Ilmailumuseoyhdistyksellä on alusta asti ollut edustajansa säätiön hallituksessa ja edustajistossa. Nykyään yhdistyksen toiminnan painopiste on kuitenkin Ilmailumuseon tukemisessa sekä jäsen-, entisöinti- ja julkaisutoiminnassa. (Ilmailumuseoyhdistys ry 2010.) Ilmailumuseoyhdistyksen jäsenistö on miesvaltaista, ja keski-ikä on melko korkea.

Osana jäsen toimintaa Ilmailumuseoyhdistys järjestää jäsenmatkoja kotimaisiin ja ulkomaisiin ilmailukohteisiin. Matkatoiminta alkoi jo 1970-luvulla, lähinnä yksittäisten jäsenten opintomatkoina. Matkatoiminnan aloittamisen syynä oli halu syventää tietämystä muiden alan museoiden toiminnasta, ja opin saaminen. Ensimmäinen yhdistyksen järjestämä oma matka suuntautui vuonna 1981 Moskovaan. (Klemettinen & Paju 2006, 117-124.)

## 2.2 Opinnäytetyön hyöty toimeksiantajalle

Opinnäytetyöni hyöty Ilmailumuseoyhdistykselle on, että ensimmäistä kertaa yhdistyksen jäsenmatkahistorian aikana koko matkaprosessi päättyi kirjalliseen muotoon. Toinen tärkeä asia on, että ensimmäistä kertaa matkan onnistumista mitattiin kirjallisesti palautekyselyllä. Palautekyselystä saadut tulokset luovat pohjan ja antavat vinkkiä tulevien matkojen suunnittelulle.



### 3 SPECIAL INTEREST TOURISM

Special interest tourism eli SIT on uusi termi, mutta ei uusi ilmiö (Douglas, Douglas & Derrett 2001, 2). Esimerkiksi Grand Tour -ilmiön ja Thomas Cookin ensimmäisen seuramatkan (1841) taustalla oli special interest, eli suomennettuna erityinen mielenkiinnon kohde. Monet nyky-matkailun muodot alkoivat special interest -matkailuna. (Douglas ym. 2001, introduction 18-19.)

Special interest -matkailu perustuu siihen, että ihmisillä on erilaisia ja erityisiä mielenkiinnon kohteita (Douglas ym. 2001, 4). Special interest tourism -käsite on laaja ja pitää sisällään suuren määrän erilaisia matkailumuotoja (Douglas ym. 2001, 2). Douglas, Douglas ja Derrett (2001) sisällyttävät special interest -matkailuun alueellisen matkailun, kulttuurimatkailun, perinnematkailun, maaseutumatkailun, opintomatkailun, pyöräilymatkailun, terveystmatkailun, ympäristömatkailun, viini- ja ruokamatkailun, risteilymatkailun, tapahtumamatkailun, seksiturismin, seniorimatkailun sekä kaupunkimatkailun. Oikeastaan voisi sanoa, että kaikki, mikä ei ole perinteistä massamatkailua, on jollain tapaa special interest -matkailua.

Ros Derrett määrittelee special interest -matkailun näin: "The provision of customized leisure and recreational experiences driven by the specific expressed interests of individuals and groups. A special interest tourist chooses to engage with a product or service that satisfies particular interests and needs, so SIT is tourism undertaken for a distinct and specific reason." (Douglas ym. 2001, 3.) Special interest -matkailu on siis räätälöityä matkailua, joka tyydyttää matkailijan - yksilön tai ryhmän - erityisiä mielenkiinnonkohteita ja tarpeita.

Travel Industry Dictionary määrittelee special interest tourin eli matkan näin: "A tour that combines elements designed to appeal to those with certain narrow interests" (Travel Industry Dictionary a). Eli special interest -matkan osatekijät houkuttavat niitä matkailijoita, joilla on tietty mielenkiinnon kohde.

Special interest tourism -termille ei ole virallista suomennosta, mutta suoraan suomennettuna kyseessä on matkailu erityisen mielenkiinnon kohteen takia. Special interest tourism suomenetaan monesti teemamatkailuksi. "Teemamatkailu on matkailua, joka kietoutuu jonkin ennalta määrätyn teeman ympärille" (Kleemola 2004). Teemamatkailun määrittely on hankalaa, sillä se sisältää useita eri käsitteitä, jotka ovat osittain päällekkäisiä. Kleemola on sisällyttänyt teemamatkailuun ekomatkailun, elämysmatkailun, hyvinvointimatkailun, kulttuurimatkailun, liikuntamatkailun, luontomatkailun, maaseutumatkailun, nostalgiamatkailun, ostosmatkailun, perinnematkailun, ruokamatkailun ja seikkailumatkailun. Uusia teemoja syntyy kuitenkin nopeasti. (Kleemola 2004.)

### 3.1 Ilmailumuseoyhdistyksen jäsenmatka - special interest tour

Valtaosa Ilmailumuseoyhdistyksen reilusta tuhannesta jäsenestä on ilmailuhistorian harrastajia. Osa heistä harrastaa aktiivisesti ja osa passiivisesti. Jäsenmatkalle lähtijät ovat aktiivisia harrastajia. Heidän erityinen mielenkiinnon kohteensa eli special interest on ilmailuhistoria.

Tämän jäsenmatkan määrittelyssä voisi käyttää termejä museo- ja tapahtumamatkailu, jotka ovat special interest -matkailun alalajeja. Vaikka matka onkin museo- ja tapahtumamatka, mielestäni museomatkailun ja tapahtumamatkailun määritelmät eivät anna tarpeeksi tarkkaa kuvaa matkan sisällöstä. Museomatkailu voi nimittäin viitata minkä tahansa alan museoihin, samoin kuin tapahtumamatkailu minkä tahansa alan tapahtumiin. Ilmailumuseoyhdistyksen jäsenmatkojen perimmäinen kimmoke ja teema on kuitenkin ilmailuhistoria, jossa museot ja tapahtumat ovat vain yksi ilmenemismuoto. Niinpä yläkäsite special interest -matkailu kuvaa näitä matkoja kaikkein parhaiten, varsinkin, kun kyseessä on melko pienen joukon erityinen mielenkiinnon kohde.

Ilmailuhistoria ja yleisesti liikenteen historia kiinnostavat ihmisiä muuallakin. Maailmalla on lukuisia ilmailu- ja muita liikenteen alan museoita, jotka ovat suosittuja käyntikohteita. Vanhoja liikennevälineitä on myös entisöity ja otettu aktiiviseen museokäyttöön. Tällaisia ovat esimerkiksi höyryveturit ja lentävät museolentokoneet. (Holloway 2006, 230.) Todellisten liikenteen historian harrastajien joukko on kuitenkin melko pieni.

Ilmailumuseoyhdistyksen jäsenmatka voidaan nähdä harrastematkana. Ovathan harrastus ja mielenkiinnon kohde läheisiä käsitteitä, ja monesti tarkoittavat samaa asiaa. Travel Industry Dictionary määrittelee harrastematkailun eli hobby tourismin näin: "Travel undertaken, often in groups, to visit with people of similar interests or to engage in a specific avocation" (Travel Industry Dictionary b). Harrastematkailu on siis matkailua ryhmässä samanhenkisten ihmisten kanssa tarkoituksena osallistua tiettyyn toimintaan.

Ilmailumuseoyhdistyksen jäsenmatkassa keskeisintä on lähtijöiden yhteinen mielenkiinnon kohde eli special interest, ilmailuhistoria. Toinen keskeinen asia on ryhmä. Matka tehdään yhdessä samanhenkisten ihmisten kanssa, joten kokemuksia ja elämyksiä on helppo jakaa.

#### 4 ASIAKASLÄHTÖINEN MATKAILUTUOTE

Matkan suunnittelussa oleellista on asiakaslähtöisyys. Tässä osassa perehdyn tarkemmin asiakaslähtöisyyden, matkailutuotteen, elämyksen ja laadun käsitteisiin.

##### 4.1 Asiakkaan tausta ja odotukset

Asiakaslähtöisen matkan suunnittelun lähtökohta on, että tietää jotain osallistujien taustoista ja matkalle lähdön motiiveista. Tuotteen tai palvelun eli matkan tuottajan tulee toteuttaa matka laadukkaasti, asiakkaan toivomusten mukaisesti ja luvatussa tavalla. Tavoitteena on tuottaa asiakkaalle elämys, joka tuo lisäarvoa. (Verhelä & Lackman 2003, 24.)

Asiakkaan odotukset vaikuttavat tämän kokemukseen matkasta. Asiakkaan odotuksiin vaikuttaa asiakkaan tausta: onko tällä aiempaa kokemusta matkanjärjestäjästä tai vastaavista matkoista. Lisäksi vaikuttavat muun muassa matkan markkinoinnissa luvutut asiat sekä muiden asiakkaiden kokemukset. (Komppula & Boxberg 2002, 47-48.)

##### 4.1.1 Jäsenmatkalle osallistuvien tausta ja matkalle lähdön motiivit

Ilmailumuseoyhdistyksen matkalle lähtijät ovat kiinnostuneita ilmailusta ja ilmailuhistoriasta. Suuri osa lähtijöistä on miehiä ja eläkeläisiä. Moni on osallistunut yhdistyksen matkoille aiemminkin. Osallistujat ovat siis melko homogeeninen ryhmä. Vaikka kyseessä on jäsenmatka, jäsenyys ei ole vaatimuksena matkalle osallistumiseen. Lähtijöissä on siis myös henkilöitä, joilla ei välttämättä ole kokemusta Ilmailumuseoyhdistyksen toiminnasta ja jotka eivät ole aiemmin olleet mukana vastaavilla matkoilla. Näiden lähtijöiden suhteen on erityisen tärkeää, että matka on onnistunut ja positiivinen kokemus, sillä he ovat potentiaalisia uusia Ilmailumuseoyhdistyksen jäseniä ja toimintaan osallistujia.

Osalle lähtijöistä tärkein syy lähteä matkalle mukaan on vierailu uudistuneessa Linköpingin ilmailumuseossa. Tätä ryhmää huomioin, osittain yhden lähtijän vinkistä, varaamalla pitkän ajan - neljä tuntia - museovierailua varten. Lisäksi kysyin etukäteen museolta mahdollisuutta saada ryhmälle pieni esittely uudistetusta museosta, vaikka varsinaista opastettua kierrosta emme varanneetkaan. Lentosimulaattoreista kiinnostuneet ovat varmasti mielissään mahdollisuudesta kokeilla itse kolmea eri simulaattoria Västeråsin ilmailumuseossa. Ne, jotka pitävät "elävästä" historiasta, ovat varmasti erityisen kiinnostuneita Göteborgin lentonäytöksestä, jossa lentää monia historiallisia koneita, joita matkan aikana näemme museoissa. Matkan sisältö ja kokonaisuus ovat siis melko kattavat, ja jokaiselle löytyy varmasti jotain mielenkiintoista. Osalla miespuolisista lähtijöistä on puoliso mukana matkalla, joten lähtijöissä on pieni

joukko sellaisia, jotka eivät välttämättä halua viettää koko matkaa ilmailun parissa. Heitä olen huomionnut listaamalla matkaohjelmaan kattavasti Göteborgin muita nähtävyyksiä. Muutenkaan emme velvoita ketään osallistumaan lentonäytökseen, vaikka jokaiselle onkin varattu kahden päivän lippu.

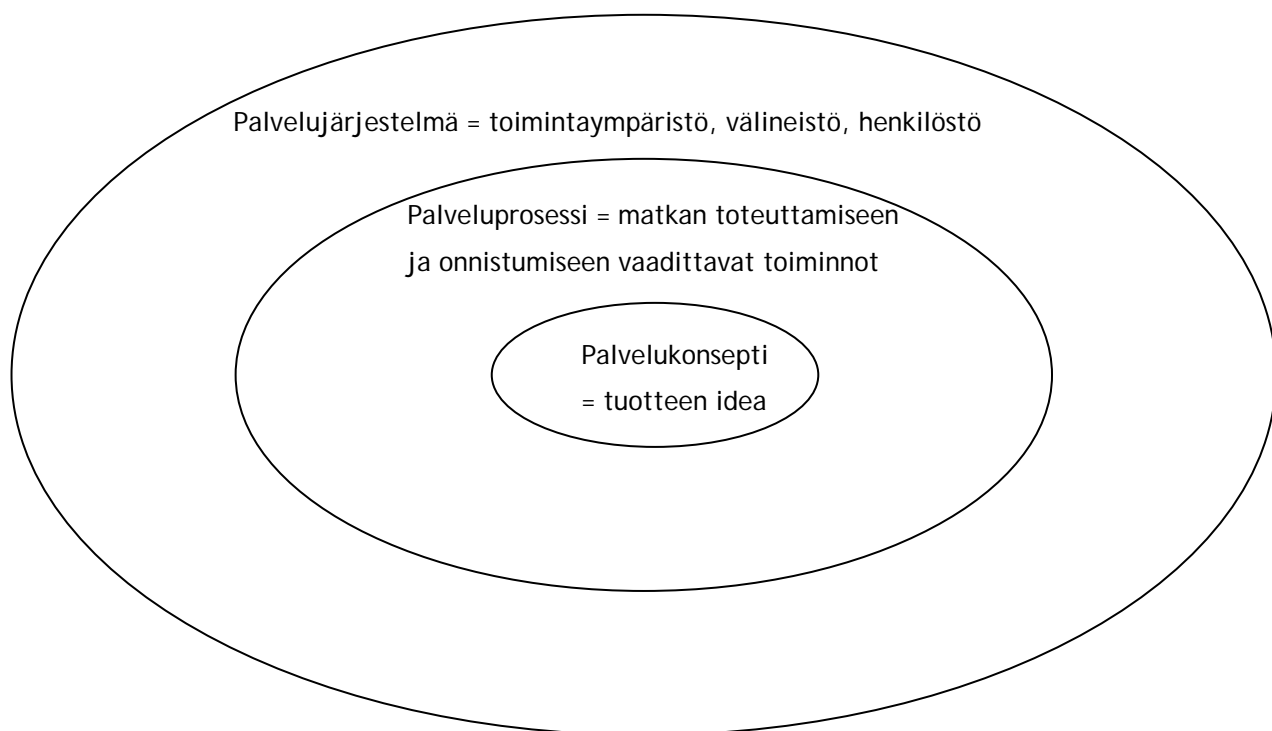
Palautekyselyssä kartoitan tarkemmin osallistujien taustoja ja kysyn tärkeimmistä matkalle lähdön motiiveista ja odotuksista.

#### 4.2 Matkailutuote

Matkailutuote on palvelutuote, mikä tarkoittaa, että tuote on aineeton ja se tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Tästä johtuen epäonnistunutta palvelukokemusta on vaikea hyvitää, koska sitä ei voida palauttaa. Matkailutuote myös elää koko matkan ajan. (Komppula & Boxberg 2002, 11-12.)

Matkailutuote voidaan nähdä pakettina, joka koostuu viidestä eri osasta: kohteen vetovoimatekijät, kohteen palvelut, saavutettavuus, mielikuvat kohteesta ja hinta. Nykyisin korostetaan, että matkailutuotteen tulisi tarjota asiakkaalle lisäarvoa. (Komppula & Boxberg 2002, 11-12, 21.)

Matkailutuotteen syntymiseen vaadittavia välttämättömiä edellytyksiä ovat palvelukonsepti, palveluprosessi ja palvelujärjestelmä (Kuvio 1). Matkan tuottaja luo nämä edellytykset. Palvelukonseptilla tarkoitetaan asiakaslähtöistä tuotteen ideaa, palveluprosessilla matkan toteuttamiseen ja onnistumiseen vaadittavia toimintoja ja palvelujärjestelmällä ulkoisia ja sisäisiä resursseja eli toimintaympäristöä, välineistöä ja henkilöstöä. (Komppula & Boxberg 2002, 21-24.)



Kuvio 1: Matkailutuotteen edellytykset

#### 4.2.1 Ilmailumuseoyhdistyksen matkailutuote

Matkailutuotteen ydin on palvelukonsepti. Se perustuu asiakkaan tarpeisiin, ja sillä tarkoitetaan asiakkaan saamaa hyötyä ja arvoa. Ilmailumuseoyhdistyksen matkan palvelukonsepti on ilmailumuseo- ja lentonäytösmatka Ruotsiin.

Palveluprosessissa kuvattavat matkan toteuttamiseen ja onnistumiseen vaadittavat toiminnot ovat Ilmailumuseoyhdistyksen matkalla matkailu- ja kulttuurin yhdistyksen Feeniks-lehteen, yhteydenotot suomalaiseen yhteistyökumppaniin P. Tyllilä Linja Oy:öön, yhteydenotot matkakohteisiin eli museoihin ja lentonäytösorganisaatioon Ruotsissa, matkavarausten vastaanottaminen ja lisätiedon antaminen, infokirjeiden lähettäminen osallistujille, laskutus ja sen seuranta, matkaohjelman ja infopaketin laatiminen ja lähettäminen osallistujille, palautekyselyn laatiminen ja toteuttaminen sekä matkanjohtajana toimiminen yhteistyössä Tyllilän edustajan kanssa.

Palvelujärjestelmän ympäristö on Ilmailumuseoyhdistyksen matkalla ennen kaikkea kolme ruotsalaista kaupunkia - Linköping, Göteborg ja Västerås - ja niiden matkailukohteet, joihin matka suuntautuu, mutta myös yleisesti reittimme, joka kulkee Vantaalta Turun kautta Tukholmaan ja sieltä edellä mainittuihin paikkoihin. Välineistö puolestaan tarkoittaa käytössämme olevaa linja-autoa, laivamatkoja ja hotellimajoitusta Göteborgissa. Henkilöstö taas tar-

koittaa Ilmailumuseoyhdistyksen matkanjohtajaa eli minua, P. Tyllilä Linja Oy:n vastuuhenkilöä Katri Tyllilää sekä välistämme yhteistyötä. Muu henkilöstö on kontaktit, joita asiakkaat kohtaavat matkan aikana, eli laivayhtiön henkilökunta, hotellin henkilökunta, museoiden henkilökunta, lentonäytösorganisaation henkilökunta sekä muu matkan aikana tavattava palveluhenkilöstö ja paikallinen väestö.

Palvelukonseptimme on toimiva ja herättää mielenkiintoa; matkalle olisi ollut enemmän lähti-  
jöitä kuin mitä mukaan mahtui. Palveluprosessi on ollut hyvin hoidossa alusta saakka. Kolmes-  
ta matkailutuotteen syntymiseen vaadittavasta välttämättömästä edellytyksestä haasteellisin  
onkin palvelujärjestelmä. Ennen matkaa voimme ottaa selvää ja valita mahdollisimman hyvän  
ympäristön ja välineistön, mutta lopullisesti niiden toiminta selviää vasta matkan aikana.  
Haasteellisin osa on henkilöstö. Voimme vain olettaa, että matkan aikana tavattava henkilös-  
tö on ystävällistä ja palveluultista, mutta voimme vaikuttaa pelkästään omaan toimintaamme.  
Jos asiakkaalla on yksikin huono henkilökuntakontakti matkan aikana, voi se vaikuttaa hänen  
kokonaiskokemukseensa matkasta.

#### 4.3 Kokemus ja elämys

Matka on asiakkaalle yksi kokemus, joka alkaa matkan suunnittelusta ja päättyy kotiin palaa-  
miseen. Matkailija kokee kaiken matkaan liittyvän yhdeksi kokonaisuudeksi. Kyseessä on siis  
kokonaismatkailutuote eli palvelupaketti eli kokonaisuus. Kokemuksen laatu on matkan kaik-  
kien osien summa. (Komppula & Boxberg 2002, 12.)

Kokemus on eri asia kuin elämys. Kokemus on tiedollinen, kun taas elämys on emotionaalinen  
eli tunnepitoinen. (Komppula & Boxberg 2002, 27.) Matkan tarkoituksena on tarjota asiakkaal-  
le elämyksiä. Matkan tuottaja tarjoaa puitteet ja edellytykset elämysten syntymiselle, mutta  
elämys syntyy aina matkailijan mielessä. Elämysteollisuuden osaamiskeskus on määritellyt  
elämyksen positiiviseksi, muistijäljen jättäväksi, yleensä ainutkertaiseksi ja henkilökohtaisek-  
si kokemukseksi. Asiakkaalle elämys voi matkan aikana olla mikä tahansa. Mikä on jollekin  
elämys, voi jollekin toiselle olla aivan tavallinen, jokapäiväinen asia. Elämykset eivät siis ole  
vertailtavissa. (Verhelä & Lackman 2003, 34-36.)

Toivon osallistujille syntyvän elämyksiä matkan aikana ainakin uudistetusta Linköpingin ilmai-  
lumuseosta, mahdollisuudesta kokeilla itse lentosimulaattoreita sekä nähdä elävää ilmailuhis-  
toriaa. Palautekyselyssä kartoitan osallistujien kokemuksia matkasta, jolloin saan käsitystä  
siitä, miten osallistujat kokivat matkan kohteet.

#### 4.4 Matkailutuotteen laatu

Laatu määrittyy aina asiakkaan kokemusten perusteella. Kuten elämyksen syntymisessä, myös laadussa pätee se, että kaikki eivät koe samoja asioita laadukkaaksi. Matkailupalveluissa laadulla on kolme ulottuvuutta: tekninen laatu, toiminnallinen laatu ja vuorovaikutuslaatu. Kaikien kolmen on toteuduttava, jotta palvelu olisi laadukas. (Verhelä & Lackman 2003, 40-41.)

Tekninen laatu tarkoittaa sitä, mitä asiakas saa, kun taas toiminnallinen laatu tarkoittaa sitä, miten asiakas sen saa. Tekninen laatu käsittää palveluympäristön ja välineistön. Toiminnallinen laatu tarkoittaa palveluprosessin toimivuutta, ja käsittää palveluilmapiirin, matkan tuottajan ammattitaidon sekä vuorovaikutuksen matkan tuottajan ja asiakkaiden kanssa. Vuorovaikutuslaatua ovat asiakkaan ja palveluhenkilöstön suorissa vuorovaikutustilanteissa esiin tulevat tekijät, kuten palveluhenkilöstön palveluhalu, tapa suhtautua asiakkaisiin sekä olemus. Vuorovaikutuslaatu on haasteellisin osa-alue toteuttaa, koska se perustuu palveluhaluun, johon vaikuttavat palveluhenkilöstön henkilökohtaiset ominaisuudet, mielialat ja erilaiset tilanteet. Toiminnallinen laatu on palvelukykyä ja vuorovaikutuslaatu on palveluhalua. (Komppula & Boxberg 2002, 42-45.)

Asiakkaalla on tietyt odotukset matkailutuotteesta, ja saamiaan kokemuksiaan hän vertaa niihin. Jos kokemukset vastaavat asiakkaan odotuksia, hän on tyytyväinen, mutta pelkkä tyytyväisyys ei riitä, vaan ratkaisevaa on asiakkaan saama hyöty ja arvo. Vain siinä tapauksessa, että asiakas kokee saaneensa tuotteesta hyötyä, hän tulee palveluntuottajan asiakkaaksi uudestaan. Koska matka on aina kokonaisuus, asiakkaan tyytyväisyys matkaan ja sen laatuun muodostuu matkan kaikista osa-alueista. (Komppula & Boxberg 2002, 43-44.)

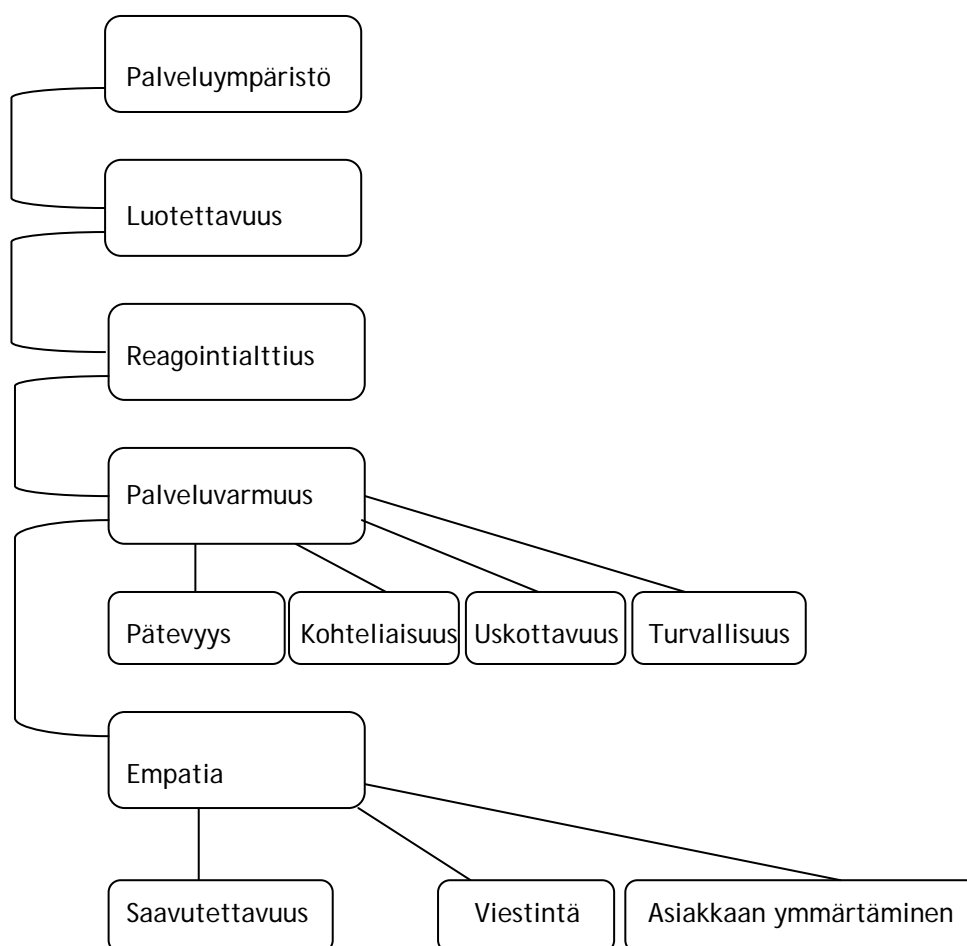
Matkailupalvelun laatuun vaikuttavat tekijät ovat palveluympäristö, luotettavuus, reagointialttius, palveluvarmuus ja empatia (Kuvio 2).

Palveluympäristö on kaikki se fyysinen ympäristö välineineen, laitteineen ja materiaaleineen, jossa matkailupalvelu toteutetaan. Palveluympäristön tulee vastata asiakkaan odotuksia esimerkiksi mukavuuden ja siisteyden suhteen. Luotettavuudella tarkoitetaan, että matkan tuottaja toteuttaa sen minkä lupaa, ajallaan ja oikein. Reagointialttius on halukkuutta ja valmiutta palvella ja auttaa asiakkaita täsmällisesti ja välittömästi, ja tarvittaessa muuttaa matkan sisältöä ulkoisten tekijöiden, kuten sään, niin vaatiessa.

Palveluvarmuus koostuu neljästä tekijästä, jotka ratkaisevat, luottaako asiakas palvelun tuottajaan ja kokeeko hän sen turvalliseksi. Pätevyys tarkoittaa matkan tuottajan ammattitaitoa eli tiedollista ja taidollista osaamista tehtävänsä suhteen. Kohteliaisuus on huomaavaisuutta, ystävällisyyttä ja arvostusta asiakasta kohtaan, ja se ilmenee palveluhenkilöstön tavassa toi-

mia ja kohdella asiakkaita sekä myös ulkoisessa olemuksessa. Uskottavuus tarkoittaa, että asiakas luottaa matkan tuottajan ajattelevan vain asiakkaan etua, ja siihen vaikuttaa muun muassa matkan tuottajan maine. Turvallisuus tarkoittaa, että asiakas kokee matkailupalvelun turvalliseksi.

Viides matkailupalvelun laatuun vaikuttava tekijä empatia tarkoittaa, että matkan tuottaja kykenee ymmärtämään asiakkaita ja asettumaan näiden asemaan. Empatia koostuu kolmesta tekijästä. Saavutettavuus tarkoittaa, että matkan tuottaja on helposti asiakkaan tavoitettavissa. Viestintä on sitä, että asiakas saa täsmällistä ja ymmärrettävää tietoa. Asiakkaan ymmärtäminen vaatii palveluhenkilöstöltä kykyä asettua asiakkaan asemaan ja aistia tämän odotuksia ja tarpeita. (Komppula & Boxberg 2002, 52-58; Verhelä & Lackman 2003, 43-44.)



Kuvio 2: Matkailupalvelun laatuun vaikuttavat tekijät



#### 4.4.1 Ilmailumuseoyhdistyksen matkan laatu

Ilmailumuseoyhdistyksen matkan palveluympäristö kuvattiin Matkailutuote-alaluvussa.

Tavoitteeni on koko ajan ollut antaa matkasta luotettavaa tietoa. Matkailmoitus julkaistiin vasta, kun yhteys kaikkiin yhteistyökumppaneihin oli saatu, ja lopullisen matkaohjelman lähtien lähtijöille vasta heinäkuussa, kun kaikki asiat olivat selvillä.

Reagointialttius pääsee kunnolla testiin vasta matkan aikana, mutta jo suunnitteluvaiheessa pyrin vastaamaan asiakkaiden kysymyksiin ja yhteydenottoihin viipymättä.

Palveluvarmuuden ensimmäinen osa pätevyys testataan erityisesti matkan aikana. Uskon ilmailutuntemuksestani olevan siinä hyötyä. Kohteliaisuus on mielestäni ennen kaikkea luonteenpiirre, mutta myös asiakaspalvelutyökokemuksesta on tässä hyötyä. Asiakkaat pitänevät Ilmailumuseoyhdistystä uskottavana matkan tuottajana, koska yhdistys ei tavoittele voittoa, ja on järjestänyt jäsenmatkoja useasti ennenkin. Turvallisuudentunnetta lähtijöille uskon tuovan tutun yhteistyökumppanin P. Tyllilä Linja Oy:n, jonka linja-autoja ja matkapalveluita yhdistys on käyttänyt useita vuosia.

Empatian ensimmäinen tekijä saavutettavuus on mielestäni toiminut matkan suunnitteluvaiheessa melko hyvin. Sähköposteihin olen pyrkinyt vastaamaan saman päivän aikana, ja puhelimitse kysyjille olen soittanut aina takaisin, jos en soittohetkellä ole ollut puhelimen ääressä. Matkan aikana saavutettavuus on erityisen tärkeää, ja silloin kannankin puhelinta jatkuvasti mukana. Viestintä on toiminut hyvin: Olen ollut jokaiseen lähtijään yhteydessä sähköpostitse tai postitse, joidenkin kanssa myös puhelimitse. Olen pitänyt huolta, että jokaiselle on lähtenyt sama tieto matkasta ja kertonut, milloin on luvassa lisätietoa. Asiakkaan ymmärtäminen korostuu matkan aikana, kun saan suoran kontaktin osallistujiin.

Palautekyselyssä kysyn osallistujien kokemusta matkan laadusta, mikä on hyödyllistä tietoa tulevaisuutta ajatellen.

## 5 MATKAN SUUNNITTELU

Ilmailumuseoyhdistys oli alun perin suunnitellut matkaa Ruotsiin jo vuodelle 2009, mutta koska pääkohde Flygvapenmuseum eli Ruotsin ilmavoimien museo Linköpingissä suljettiin maaliskuussa 2009 uudistusta varten, matka siirtyi vuodelle 2010. Lähtökohta matkalle oli, että se tultaisiin tekemään linja-autolla, paitsi Turusta Tukholmaan siirryttäisiin laivalla.

Ilmailumuseoyhdistys ei tavoittele voittoa, eikä siten itse ole matkanjärjestäjä. Niinpä matkakohteiden selvittyä tein tarjouspyynnön yhdistyksen pitkäaikaiselle yhteistyökumppanille P. Tyllilä Linja Oy:lle. Ilmailumuseoyhdistys on käyttänyt P. Tyllilä Linjaa yhteistyökumppaninaan vuodesta 1994. Siitä lähtien kaikki matkat ja retket yhtä lukuun ottamatta on tilattu Tyllilältä. Kumpikin osapuoli on tyytyväinen yhteistyöhön, ja voidaan sanoa, että IMY:n ja Tyllilän välillä vallitsee molemminpuolinen luottamus. (Salonen 18.6.2010.)

Kun matkakohteet, matkan ohjelma ja hinta olivat selvillä, laadin matkailmoituksen, joka julkaistiin yhdistyksen Feeniks-lehdessä 1/2010, joka ilmestyi maaliskuussa. Ilmoittautumisia oli tarkoitus ottaa vastaan 31.5. saakka, mutta iloksemme matkasta tuli kysytty, ja linja-auto täyttyi jo huhtikuussa. Ennen matkaa laadin lähtijöille infopakettin matkaohjelmavihkon muodossa ja suunnittelin palautekyselyn.

### 5.1 Matkakohteiden valinta

Aloittaessani projektin syksyllä 2009, matkan tarkka ajankohta ja kohteet, lukuun ottamatta Flygvapenmuseumia, eivät olleet selvillä. Tämä oli minun kannaltani hyvä asia, sillä mitä vähemmän oli päätetty, sitä enemmän sain ottaa vastuuta matkan sisällöstä ja vastata suunnittelusta.

Matkan sisältö ja ajankohta alkoivat muodostua sattumalta, kun huomasin, että Göteborgissa järjestetään elokuussa 2010 lentonäytös, jonka teemana on ”100 vuotta ruotsalaista ilma-ilua”. Ehdotin lentonäytöstä matkakohteeksi, koska mielestäni se muodostaisi hyvän ja veto-voimaisen kaksikon Flygvapenmuseumin kanssa. Sain idealle hyväksynnän, ja niin matkan ajankohdaksi varmistui elokuun viimeinen viikonloppu, 26.-31.8.2010.

Göteborgin lentonäytöksen lisäksi matkan toinen pääkohde oli edelleen Flygvapenmuseum. Se avattaisiin uudistuneena kesäkuussa. Yhdistys on tehnyt useamman matkan Flygvapen-museumiin, joten se on monelle ennestään tuttu. Nyt siellä on kuitenkin tehty mittava uudistustyö, ja uudistunut museo varmasti houkuttelee ja kiinnostaa kokeneitakin kävijöitä. Göteborgin lentonäytös puolestaan täydentää museovierailua, sillä jokavuotisessa näytöksessä

kävijät kokevat historian siipien havinaa, kun näytöksessä on perinteisesti lentänyt vastaavia vanhoja koneita, joita on museoitu Flygvapenmuseumiin ja muihin ilmailumuseoihin. Tämän vuoden näytös on varmasti vielä edeltäviä erityisempi, kun kyseessä on satavuotisjuhlalentonäytös. Lentonäytös järjestetään Göteborgin City-lentokentällä, jossa on myös Aerouseum-ilmailumuseo. Mahdollisuus vierailla myös siellä tuo lisäarvoa matkalle.

Matkalle tarvittiin vielä toinen ilmailumuseokohde, joka sijoittuisi järkevästi Tukholman ja Göteborgin välille tai lähelle. Vaihtoehtoja oli lopulta oikeastaan vain kaksi: Västerås Flygmuseum ja Svedinos Bil- och Flygmuseum. Päädyin Västeråsin ilmailumuseoon, sillä sen sijainti reittiämme ajatellen oli parempi, ja Västeråsin eduksi koitui myös museon simulaattoriosasto. Västeråsin ilmailumuseossa on kolme lentosimulaattoria, joita museovieraat voivat kokeilla pientä maksua vastaan. Tämä mahdollisuus varmasti kiinnostaa matkaan lähtijöitä, varsinkin simulaattoriharrastajia ja lentäjiä. Osa heistä on lentänyt vastaavia koneita työkseen ja nyt heillä olisi mahdollisuus päästä verestämään muistoja.

Matkakohteet ja -reitti alkoivat muodostua. Olsimme matkalla 26.8. torstaista 31.8. tiistaihin asti. Kokonaisia päiviä meillä olisi perjantai, lauantai, sunnuntai ja maanantai. Lentonäytös on lauantaina ja sunnuntaina, joten museovierailuille jäi perjantai ja maanantai. Päätimme yhdessä Janne Salosen kanssa, että perjantaina ajaisimme Tukholmasta Linköpingiin, sillä Flygvapenmuseum on monelle matkalle lähtijälle eniten odotettu kohde. Linköpingistä ajetaan viikonlopuksi Göteborgiin. Maanantaina paluumatkalla Tukholmaan vierailimme Västeråsin ilmailumuseossa.

## 5.2 Tarjouspyyntö

Kun matkakohteet ja -reitti olivat selvillä, lähetin tarjouspyynnön P. Tyllilä Linja Oy:n Katri Tyllilälle, joka on aikaisemminkin hoitanut yhdistyksen matkoja. Matkan tuli sisältää seuraavat:

- ryhmällä oma linja-auto ja kuljettaja käytössä koko matkan ajan (matka alkaa ja päättyy Suomen Ilmailumuseolle Vantaalla)
- laivamatkat kahden hengen B-luokan hyteissä, 26.8. iltalaivalla Turku-Tukholma ja 30.8. iltalaivalla Tukholma-Turku
- laivamatkoilla buffet-aamiainen ja -päivällinen
- 3 yötä mielellään 3 tähden hotellissa Göteborgissa kahden hengen huoneissa, sisältäen lämpimän buffetaamiaisen
- 1-2 eri aikoihin lähtevää menokuljetusta lentonäytökseen ja 2 eri aikoihin lähtevää paluukuljetusta kaupunkiin

Katri Tyllilä lähetti tarjouksen, jossa nämä ehdot täyttyivät, ja matkan hinnaksi muodostui 459€ / lähtijä, jos lähtijöitä on vähintään 41. Pienemmällä lähtijämäärällä hinta olisi ollut korkeampi. Lähdin kuitenkin siitä olettamuksesta, että saamme kasaan vähintään 41 lähtijää. Hintaan tulisi vielä päälle museoiden pääsymaksut ja lentonäytösliput. Lisämaksu yhden hengen hytistä ja hotellihuoneesta oli 135€.

Katri oli pyytänyt tarjouksen Matkaporjat Oy:ltä, kuten monesti aiemminkin. Laivamatkat ja Göteborgin hotellin Katri varasi Matkaporjien kautta, mutta linja-auto on P. Tyllilä Linja Oy:n. P. Tyllilä Linja on vastuullinen matkanjärjestäjä. (Tyllilä 21.6.2010.)

### 5.3 Yhteydenotot kohteisiin

Kun matkakohteet oli päätetty, lähetin sähköpostia molempiin ilmailumuseoihin. Tiedustelin, sopiiko ryhmävierailumme suunniteltuina päivinä ja mitkä ovat museoiden sisäänkäymaksut. Flygvapenmuseum vastasi heti ja toivotti tervetulleeksi. Kysyin mahdollisuutta saada pientä esittelyä uudistuneesta museosta, kun saavumme paikalle, ja tämäkin järjestyi. Varsinaista opastettua kierrosta emme varanneet, sillä suurin osa matkalle lähtijöistä on kokeneita ilmailumuseokävijöitä, ja haluaa todennäköisesti kiertää museoita itsenäisesti.

Västeråsin ilmailumuseo on auki vain sunnuntaisin, mutta ryhmille sopimuksen mukaan myös muina aikoina. Jos vierailuajankohtamme maanantai ei olisi heille sopinut, olisin joutunut miettimään toisen kohteen. Västeråsiin sain yhteyden vasta muutaman sähköpostin ja henkilön kautta, mutta onneksemme sieltäkin toivotettiin meidät tervetulleiksi.

Göteborgin lentonäytöksen järjestää Aerozeum-ilmailumuseo. Kun liput tulivat myyntiin, otin sinne yhteyttä sähköpostitse tiedustellakseni lippujen hintoja ja toimitustapaa. Lippuja myytiin ennakkoon internetissä ticnet.se -sivustolla, tai ne voitiin tilata niin sanottuna arvotilauksena suoraan Aerozeumista. Tässä tapauksessa liput saisi paikan päällä arvotilausta vastaan. Päädyimme tähän tapaan, sillä ticnet.se ei lähetä lippuja postitse eikä sähköpostitse, vaan ainoa toimitustapa olisi nouto Ruotsin toimipisteistä.

### 5.4 Matkan lopullinen hinta

Kun kohteet ja niiden hinnat varmistuivat, muodostui matkan lopulliseksi hinnaksi 489€ / lähtijä. Euroiksi muutettuna kummankin museon sisäänkäymäksu oli n. 5€ / henkilö ja kahden päivän lentonäytöslippu ennakkoon tilattuna n. 20€ / henkilö. Valuuttakurssimuutoksista johtuen lopullinen hinta saattaisi hieman nousta. Tässä tapauksessa Ilmailumuseoyhdistys maksaa ylimenevän osan.

Matkan hinta sisälsi kaiken muun, paitsi muut kuin erikseen mainitut ruokailut ja mahdolliset simulaattorilennot Västeråsin ilmailumuseossa.

### 5.5 Matkan markkinointi ja ilmoittautumiset

Matkasta oli laadittu ennakoilmoitus jo Feeniks-lehteen 4/2009. Tämä ilmoitus poiki ennakoilmoittautumisia noin kaksikymmentä. Varsinaisen matkailmoituksen ilmestyttyä Feeniks-lehdessä 1/2010 (Liite 1) muutama ennakoilmoittautunut perui lähtönsä. Peruutukset johtuivat todennäköisesti tyytymättömyydestä joko matkaan hintaan tai kohteisiin.

Välttääksemme turhia peruutuksia, päätimme Jannen kanssa laskuttaa lähtijöiltä 50 euron suuruisen varausmaksun heti ilmoittautumisen yhteydessä. Loppusumman matkasta laskutimme kesäkuussa.

Ilmoittautumisen takarajaksi ilmoitimme 31.5. Ilmoittautumisia alkoi tulla tasaiseen tahtiin sekä puhelimitse että sähköpostitse. Linja-autoon mahtuisi 49 lähtijää. Tämä määrä tuli täyteen jo maaliskuussa, joten tiedustelin Tyllilältä mahdollisuutta saada isompi linja-auto. Tämä onnistui, ja paikkamäärä nousikin neljällä 53:een. Linja-auto tuli täyteen huhtikuun lopulla, ja varapaikoillekin ilmoittautui viisi henkilöä.

Tilanne ilmoittautumisten suhteen eli vielä takarajapäivämäärän jälkeenkin. Muutama lähtijä perui osallistumisensa, joten otimme tilalle henkilöitä jonotuslistalta. Lähtijämääräksi saimme 53 henkilöä eli täyden bussin. Kuitenkin juuri ennen matkaa tuli vielä yksi peruutus, joten lopullinen lähtijämäärä oli 52 henkilöä.

Muutamia viikkoja ennen matkaa lähetin Katri Tyllilälle lähtijälistan ja tiedon majoituksista. Katri lähetti nämä tiedot eteenpäin laivayhtiölle ja hotelliin. Ilmoittautumisen yhteydessä osa lähtijöistä oli jo kertonut toiveensa hytti- ja huonekaverista, mutta lopullista listaa laatiessani pyysin Jannelta apua, sillä hän tunsu useimmat lähtijät entuudestaan. Perheenjäsenet sijoitimme automaattisesti samaan hyttiin ja hotellihuoneeseen.

### 5.6 Infopaketti osallistujille

Ilmoittautumisien yhteydessä olin lähettänyt lähtijöille tietoa hinnasta sekä alustavasta ohjelmasta. Kesäkuun alussa lähetin kaikille kirjeen, jossa oli tärkeää tietoa majoituksesta, mahdollisuudesta kokeilla lentosimulaattoreita Västeråsin ilmailumuseossa ja mahdollisuudesta tulla kyytiin vasta Turun satamasta tai jäädä kyydistä sinne. Kesäkuun loppupuolella kävimme Jannen kanssa tapaamassa Katri Tyllilä. Tämän tapaamisen ja sen aikana sovittujen aikataulujen pohjalta aloin laatia matkaohjelmaa ja infopakettia lähtijöille (Liite 2). Matka-

ohjelman lisäksi keräsin infopakettiin tietoa kohteistamme eli molemmista ilmailumuseosta ja Göteborgin lentonäytöksestä, sekä myös Göteborgin muista nähtävyyksistä. Laadin myös ”Tärkeää”-osion, jossa oli muun muassa ohjeita ja matkanjohtajien yhteystiedot. Infopaketin liitteeksi tulostin jokaiselle Göteborgin keskustan kartan, johon merkitsin hotellimme ja joitakin nähtävyyksiä. Infopaketit lähetin postitse heinäkuun loppupuolella.

## 6 MATKAN TOTEUTUS

Ilmailumuseoyhdistyksen jäsenmatka Ruotsiin toteutettiin 26.-31.8.2010. Matkareittimme oli Vantaa - Turku - Tukholma - Linköping - Göteborg - Västerås - Tukholma - Turku - Vantaa. Toimin matkanjohtajana Ilmailumuseoyhdistyksen puolelta, ja vastasin museo- ja lentonäytösvierailuista. Toinen matkanjohtaja oli Katri Tyllilä, joka vastasi bussi- ja laivamatkoista sekä hotelliyöpymisistä. Yhteistyömme sujui hyvin.

Tässä osiossa kerron matkan vaiheista päiväkirjamuodossa, koska se antaa selkeän kuvan matkan etenemisestä, ja arvioin matkan onnistumista.

### 6.1 Matkapäiväkirja

Torstai 26.8.

Matkalle lähtijöitä kokoontui Ilmailumuseolle jo hyvissä ajoin iltapäivällä ennen lähtöä. Osan lähtijöistä tunsin jo etukäteen Ilmailumuseon tai Ilmailumuseoyhdistyksen aktiviteettien kautta. Ennestään tuntemattomille pyrin esittäytymään heti ensikohtaamisella. P. Tyllilä Linjan linja-auto saapui museolle hieman ennen sovittua aikaa, ja pääsimme matkaan lähes aikataulun mukaisesti. Tyllilältä matkalle lähtivät Katri Tyllilä ja kuljettaja Kimmo Koskinen. Ennen lähtöä kävin matkalaiset nimilistan kanssa läpi ja varmistin, että kaikki Vantaalta kyytiin tulevat olivat mukana. Toivotin kaikki tervetulleeksi, esittelin itseni ja toivotin hyvää matkaa. Lähdimme ajamaan kohti Turun satamaa.

Matkalla pidimme lyhyen tauon Paimiossa. Tässä vaiheessa koimme ensimmäisen vastoinkäymisen, kun huomasimme, että linja-auton mikrofonin ei enää toiminut. Korjausyrityksistä huolimatta mikrofonin ei tullut kuntoon, joten ainakin toistaiseksi meidän piti pärjätä ilman sitä. Turun satamasta tuli mukaan vielä kuusi matkalaista. Katrin kanssa haimme laivaliput ja ruokakupongit, ja ohjeistimme matkalaisia illan ja seuraavan aamun aikataulusta.

Silja Europa lähti Turusta kohti Tukholmaa kello 20.15. Matkan hintaan kuului laivalla buffet-päivällinen, joka alkoikin heti laivan lähdettyä. Muuta yhteistä ohjelmaa laivalla ei ollut.

Perjantai 27.8.

Silja Europa saapui Tukholmaan kello 6.10. Sitä ennen olimme syöneet matkan hintaan kuuluvan buffet-aamiaisen. Kaikkien ollessa koossa lähdimme ajamaan kohti Linköpingiä. Matkaa sinne oli noin 200 kilometriä, ja tarkoitus oli olla perillä kymmeneltä, kun Flygvapenmuseum aukeaa. Matkanteko kuitenkin lähes pysähtyi puolen tunnin ajon jälkeen, kun kohtasimme matkan toisen vastoinikäymisen. Moottoritie Tukholman ulkopuolella oli täysin tukossa, ja meillä meni 40 kilometrin matkaan neljä tuntia. Osasimme epäillä onnettomuutta, kun olimme nähneet varoitustaulussa maininnan onnettomuudesta. Varmaa tietoa emme kuitenkaan saaneet, emmekä nähneet missään onnettomuuspaikkaa. Sen sijaan selvisi, että moottoritie oli osittain suljettu tietöiden takia ja kaikki liikenne ohjattiin pienemmälle sivutielle. Kun alkoi näyttää siltä, ettemme mitenkään ehdi Linköpingiin kymmeneksi, soitin museolle ja kerroin olevamme myöhässä. Museoon oli menossa myös toinen suomalainen ilmailuryhmä, jonka sattumalta tapasimme edellisellä päivänä Turun satamassa. Ajoimme ruuhkassa peräkkäin ja olimme museolla perillä samaan aikaan. Myöhemmin saimme tietoa Suomesta, että onnettomuuskin oli todella tapahtunut. Se yhdistettynä osittain suljettuun moottoritiehen pahimman aamuruuhkan aikaan aiheutti reilun kolmen tunnin viivästyksen (Kuva 1).



Kuva 1: Ruuhkassa moottoritiellä.

Kun moottoritie alkoi vihdoinkin vetää, ajoimme Nyköpingiin, jossa pidimme tauon. Siellä saimme myös mikrofoniimme uuden osan Tyllilän paikalliselta kontaktilta, ja tämän jälkeen mikrofoni toimi jälleen. Matka jatkui kohti Linköpingiä, ja olimme lopulta museolla hieman yhden jälkeen (Kuva 2). Linja-autossa eräs kokenut museokävijä-matkalainen kertoi museon ja ruot-

salaisen sotilasilmailun historiasta muulle ryhmälle, mikä oli hyödyllistä ja mielenkiintoista pohjustusta. Museossa meille ja toiselle suomalaisryhmälle oli järjestetty pieni esittelytilaisuus, jossa kerrottiin museon uudistamisprojektista ja uudesta näyttelystä. Uudistettu museo koostuu pysyvästä näyttelystä ”Jos sota tulee – Ruotsi kylmän sodan aikana” (Kuva 3), sekä niin sanotusta perusnäyttelystä, joka esittelee Ruotsin sotilasilmailun historiaa ja teknistä kehitystä. Lisäksi museossa on vaihtuvia näyttelyitä. Tervetuloilaisuuden jälkeen oli vapaata aikaa kiertää museota sulkemisaikaan eli viiteen asti. Viivästyksestä huolimatta ehdimme olla museossa lähes alkuperäisesti sovitun neljä tuntia. Aikaa ei ollut yhtään liikaa: vaikuttavassa museossa oli paljon nähtävää ja kuvattavaa.



Kuva 2: Flygvapenmuseum.



Kuva 3: Saab Viggen -hävittäjä uudessa ”Ruotsi kylmän sodan aikana” -näyttelyssä.



Linköpingistä matkamme jatkui kohti Göteborgia, jonne oli vajaa 300 kilometriä matkaa. Pidimme matkalla yhden tauon ja saavuimme Göteborgiin kahdeksan jälkeen. Kävimme Katrin kanssa hoitamassa sisäänkirjautumisen hotelliimme, joka oli Rica Hotel Göteborg, ja jaoimme matkalaisille huoneiden avaimet. Ennen hotelliin saapumista olin kertonut viikonlopun ohjelmasta. Illaksi ei ollut varattu yhteistä ohjelmaa.

Lauantai 28.8.

Lauantaiaamuna aamiaisen jälkeen oli lähtö Göteborgin City-lentokentälle, joka oli Göteborg Aero Show'n tapahtumapaikka. Viikonloppu oli vapaata aikaa, joten lentonäytökseen ei ollut pakko lähteä, vaikka kahden päivän liput kuuluivatkin matkan hintaan. Lähes koko ryhmä kuitenkin oli lähdössä lauantaina. Bussissa jaoin lentonäytöksen aikatauluja ja alueen karttoja matkalaisille. Liput saimme etukäteen maksettua arvotilausta vastaan portilla, josta kävimme Janne Salosen kanssa ne hakemassa. Paluukuljetuksen oli sovittu lähtevän näytöksen päättyttyä kello 17.30, mutta kysyin ryhmän mielenkiintoa toiseen, aikaisemmin lähtevään kuljetukseen. Osa oli halukkaita palaamaan kaupunkiin aikaisemmin, joten sovimme ensimmäisen kuljetuksen lähtevän kello 15.

Sää oli lauantaina epävakaata ja enimmäkseen puolipilvinen. Pieni sadekuurokin sattui päivän varrelle. Koko lentonäytösohjelma onnistuttiin kuitenkin lentämään. Alkuperäiseen ohjelmaan oli tullut pieni muutos viikkoa ennen näytöstä. Biltelman päälentäjä Bertil Gerhardt oli menehtynyt lento-onnettomuudessa Norjassa, joten Biltelman Spitfire- ja Mustang-koneet eivät lentäneet. Myöskään alun perin ilmoitettu ruotsalainen hävittäjäkone Saab Viggen ei osallistunut näytökseen. Muutoin näytös oli oikein onnistunut ja hieno, ja tarjosi varmasti jokaiselle jotain (Kuva 4). Samalla lipulla pääsi kentällä sijaitsevaan Aero-seum-ilmailumuseoon, mikä toi päivään lisäarvoa, ja suojan sateen osuessa kohdalle. Lentonäytösalueella kaikki kiersivät omatoimisesti; mitään yhteistä ohjelmaa emme olleet sopineet. Myös ilta Göteborgissa oli vapaata aikaa.



Kuva 4: Italian Ilmavoimien taitolentoryhmä Frecce Tricolori Göteborg Aero Show'ssa.

Sunnuntai 29.8.

Sunnuntaiaamuna oli jälleen lähtö lentonäytökseen yhdeksältä (Kuva 5). Lauantaina olin tiedustellut ryhmän mielenkiintoa toiseen, myöhemmin lähtevään kuljetukseen. Moni olikin halukas lähtemään sunnuntaina myöhemmin, joten toinen kuljetus lähti hotellilta kello 11. Paaluukuljetukset olivat kello 15 ja 17.30, kuten lauantainakin (Kuva 6).

Sunnuntain lentonäytösohjelma oli lähes sama kuin lauantainakin. Myös sää oli samankaltainen kuin lauantaina. Sunnuntaina näytökseen lähti vähemmän matkalaisia kuin lauantaina, mutta kuitenkin yli puolet ryhmästä. Osa koki, ettei sunnuntai tarjoa näytöksessä mitään uutta, ja halusi mieluummin tutustua kaupunkiin. Myös ilta oli jälleen vapaata aikaa.



Kuva 5: Ruotsalainen Sk 16 Harvard Team Göteborg Aero Show'ssa.



Kuva 6: Bussimme odottamassa ryhmää lentonäytöksestä takaisin kaupunkiin.

Maanantai 30.8.

Maanantaina oli aikainen lähtö Göteborgista kohti Västeråsia ja Flygmuseumia. Hotellin aamiainen alkoi puoli seitsemän, ja lähdimme matkaan heti seitsemän jälkeen. Matkaa oli lähes 400 kilometriä. Ensimmäisen pysähdyksen pidimme Skaran kaupungin jälkeen, ja toisen pidemmän pysähdyksen Arbogassa. Västeråsin ilmailumuseolla olimme sovitusti yhdeltä. Kokenut museokävijä-matkalaisemme kertoi jälleen taustatietoa Västeråsin museosta bussissa.

Västeråsin ilmailumuseo on normaalisti avoinna vain sunnuntaisin, sillä sitä pitää yllä joukko vapaaehtoisia. Meitä varten museo kuitenkin avattiin maanantaina. Saimme kattavan esittelyn museosta pienissä ryhmissä joko suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi. Museossa on töissä eräs Suomesta Ruotsiin muuttanut henkilö, mikä mahdollisti esittelyn ja keskustelun myös suomeksi. Museon erikoisuus on, että lähes kaikki siellä olevat lentokoneet ovat lentäviä. Museo onkin lähinnä näiden koneiden säilytyspaikka (Kuva 7). Toinen mainitsemisen arvoinen asia museosta on sen simulaattoriosasto. Kolmella lentosimulaattorilla museovieraat voivat lentää maksua vastaan. Meidänkin ryhmästämme noin kymmenen henkilöä kokeili simulaattoreita. Museon pieni museokauppa ja kahvila olivat myös avoinna meitä varten. Henkilökunta oli todella ystävällistä, ja he olivat nähneet paljon vaivaa vierailumme takia. Museo itsessään on selvästi erilainen kuin Flygvapenmuseum Linköpingissä, mutta vierailu sinne oli todella mielenkiintoinen.



Kuva 7: Västerås Flygmuseum.

Neljältä matkamme jatkui kohti Tukholman satamaa. Tässä vaiheessa matkaa oli enää noin sata kilometriä. Olimme Värtanin satamassa hyvissä ajoin. Katrin kanssa haimme laivaliput ja ruokakupongit, ja tiedotimme ryhmää illan ja seuraavan aamun aikataulusta. Osa matkalaisista jäisi seuraavana aamuna pois kyydistä Turussa, joten näille henkilöille jaoin laatimani palautekyselyn jo satamassa ja pyysin palauttamaan sen viimeistään aamulla minulle. Silja Galaxy lähti kohti Turku kello 19.30. Matkan hintaan kuului jälleen buffet-päivällinen, joka alkoi heti laivan lähdettyä. Muuten illan ohjelma oli jälleen vapaa.

Tiistai 31.8.

Silja Galaxy saapui Turkuun kello 7.10. Sitä ennen olimme syöneet matkan hintaan kuuluvan buffet-aamiaisen. Matkalla kohti Vantaata jaoin vielä kyydissä oleville matkalaisille palautekyselyn, ja kerroin kerääväni ne loppumatkasta. Lähempänä Vantaata keräsin lomakkeet, ja kiitimme Katrin kanssa matkalaisia mukavasta matkasta ja seurasta. Ilmailumuseolla olimme perillä kello 9.30, ja siitä jokainen lähti omiin suuntiinsa. Takana oli noin 1600 kilometriä.

## 6.2 Matkan onnistumisen arviointia

Matka toteutettiin suunnitelmien mukaisesti ja kaikki sujui vastoin käymisistämme - mikrofonin rikkoutumisesta ja ruuhkaan jäämisestä - huolimatta hyvin. Mikrofonin saimme kuntoon seuraavana päivänä, ja perjantain aikataulu oli riittävän väljä, joten reilun kolmen tunnin viivästymisestä ei aiheutunut merkittävää haittaa. Viivästymiselle emme voineet mitään, eikä kukaan hermostunut siitä. Ryhmä pysyi hienosti koossa, ja kaikki olivat aina paikalla määräaikaan mennessä. Jo ennen matkaa tiedostin, että matkalaisten korkeahko keski-ikä saattaa olla riskitekijä. Kaikki sujui kuitenkin hienosti, kukaan ei esimerkiksi loukannut itseään. Tä-

hänkin olin kuitenkin varautunut muun muassa ohjeistamalla matkalaisia ottamaan mukaan tarvittavat lääkkeet, ja selvittämällä, että bussista löytyy ensiaputarvikkeet.

Mielestäni matka onnistui kokonaisuudessaan hyvin, ja olen tyytyväinen omaan suoritukseeni. Matkan aikana ja heti matkan jälkeen tekemiäni havaintojen perusteella myös lähes kaikki matkalaiset olivat tyytyväisiä. Olin kuitenkin aistivini, että joillekin saattoi olla ongelma, että miesvaltaista matkaa oli järjestämässä nuori nainen. Omia ajatuksiani vahvisti keskustelu erään matkalaisen kanssa, joka totesi saman asian, sekä myöhemmin eräessä palautteessa kirjoitettu samansuuntainen mielipide. Tälle en kuitenkaan voi mitään. Tein parhaani, ja tärkeintä on, että suurin osa matkalaisista oli tyytyväisiä. Luvussa 8 arvioin matkan onnistumista saamieni palautteiden kautta.

## 7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Matkan onnistumista mittaava tutkimus toteutettiin matkan loppuvaiheessa. Tutkimustapa oli kyselytutkimus palautekyselyn muodossa. Osallistujat täyttivät palautekyselyn bussissa paluumatkalle Vantaalle ja palauttivat lomakkeet matkan päätyttyä.

### 7.1 Kysely tutkimustapana

Kyselytutkimus on yksi määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen muoto. Kyselytutkimuksessa havaintoyksikkönä on henkilö ja häneen liittyvät asiat. Kysymysten muoto on standardoitu eli vakioitu, mikä tarkoittaa, että kaikilta vastaajilta kysytään samat asiat, samalla tavalla ja samassa järjestyksessä. Vastaaja toimii itsenäisesti; hän lukee ja vastaa kysymyksiin itse. Kysely toteutetaan niin, että tutkimusaineisto on mitattavassa muodossa. (Vilkkä 2007, 28, 35.) Kyselytutkimus on ei-kokeellinen tutkimustapa, ja sen avulla voidaan tutkia esimerkiksi asiakastytyväisyyttä (Taanila 2010).

Aineiston keräämisessä on kaksi tapaa: posti- ja verkkokysely ja kontrolloitu kysely. Kontrolloidussa kyselyssä on vielä kaksi alaluokkaa; informoitu kysely ja henkilökohtaisesti tarkistettu kysely. Tutkimukseni oli informoitu kysely, mikä tarkoittaa, että tutkija jakaa lomakkeet itse paikan päällä ja kertoo tutkimuksen tarkoituksesta. Kyselyt palautetaan joko postitse tai johonkin sovittuun paikkaan. Tässä tapauksessa kyselyt palautettiin sovitusti minulle matkan päätyttyä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 191-192.)

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa tarkastellaan reliabeliutta ja validiutta. Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimuksen toistettavuutta ja validiteetti tutkimuksen pätevyyttä eli sitä, onko tutkimus mitannut sitä, mitä sen oli tarkoitus mitata. (Hirsjärvi ym. 2007, 226-227.)

#### 7.1.1 Kyselytutkimuksen edut ja haitat

Hirsjärvi, Remes & Sajavaara (2007, 190) toteavat helppouden, nopeuden ja tehokkuuden kyselytutkimuksen eduiksi. Kyselytutkimuksen haittapuoliksi he listaavat, että varmasti ei voida tietää vastaajien suhtautumista tutkimukseen, eli ottavatko he sen vakavasti. Ei voida myöskään tietää, ovatko vastausvaihtoehdot onnistuneita, eikä sitä, ovatko vastaajat perehtyneet aiheeseen, josta esitetään kysymyksiä. Myös kato eli vastaamattomuus voi olla ongelma.

Tutkimuksessani vastaamattomuus ei ollut ongelma, koska lomake täytettiin matkan aikana eikä vasta jälkeenpäin. Jos olisin pyytänyt täyttämään lomakkeet kotona ja lähettämään ne

minulle jälkeenpäin, en olisi varmastikaan saanut kaikkia takaisin. Mitä tulee vastaajien suhtautumiseen, uskon lähes kaikkien ottaneet kyselyn vakavasti. Olihan tämä ensimmäinen kerta, kun Ilmailumuseoyhdistyksen matkasta pyydettiin kirjallisesti palautetta. Vastausvaihtoehtoihin liittyen nousi esiin yksi ongelma, johon palaan tarkemmin Tulokset-luvussa. Tästä ei kuitenkaan tullut suurempaa ongelmaa, koska olin itse paikalla selventämässä kysymystä niille, jotka eivät olleet varmoja, mitä sillä haettiin. Mitä taas tulee vastaajien perehtymiseen aiheeseen, se ei ollut ongelma tässä tutkimuksessa, koska kaikki vastaajat olivat itse olleet matkalla mukana.

### 7.1.2 Kyselylomakkeen sisältö

Kyselytutkimuksessa käytetään yleensä kolmea eri kysymystyyppiä: Avoimia kysymyksiä, monivalintakysymyksiä ja asteikkoihin perustuvia kysymyksiä. Avoimissa kysymyksissä on nimensä mukaisesti vain kysymys ja tila vastauksen kirjoittamista varten. Avoimissa kysymyksissä vastaajalla on mahdollisuus kertoa omin sanoin, mitä hänellä on mielessään. Vastausta eivät siis rajoita tutkijan laatimat vaihtoehdot. Monivalintakysymyksissä on valmiit vastausvaihtoehdot, joista vastaaja rastii tai ympyröi oikean tai parhaan vaihtoehdon. Monivalintakysymyksissä on joskus viimeisenä vaihtoehtona avoin kohta. Monivalintakysymysten etu on, että ne ovat helposti vertailtavissa ja käsiteltävissä. Asteikkoihin perustuissa kysymyksissä vastataan käyttämällä annettua, esimerkiksi 5- tai 7-portaista, asteikkoa valitsemalla parhaiten omaa mielipidettä kuvaava porras. (Hirsjärvi ym. 2007, 193-196.) Yksi erittäin käytetty asteikko on Likertin asteikko, jossa keskeistä on samanmielisyys ja erimielisyys. Omassa kyselyssäni käytin asteikkoa Osgoodin asteikkoa, jonka ideana on vastata adjektiiviskaalalla. Esimerkiksi 5-portaisessa asteikossa 1 voisi olla ”erittäin huono” ja 5 ”erittäin hyvä”. (Vilkkä 2007, 46-47.)

Kyselylomakkeen tulee olla selkeä, toimiva ja ulkoasultaan siisti. Yleiset ja helpot kysymykset tulee sijoittaa lomakkeen alkuun, ja tarkemmat kysymykset loppuun. Kysymysten tulisi olla mahdollisimman lyhyitä ja ymmärrettäviä. Kysymyksissä ja vastausvaihtoehdoissa ei siis pitäisi olla tulkinnan varaa. (Hirsjärvi ym. 2007, 197-199.) Lomakkeen huolellinen suunnittelu on edellytys tutkimuksen onnistumiselle (Menetelmäopetuksen tietovaranto 2010).

### 7.2 Miksi kyselytutkimus?

Kyselytutkimus oli mielestäni luonnollinen valinta tutkimukseni toteutustavaksi. Koin sen helpoimmaksi, nopeimmaksi ja tehokkaimmaksi tavaksi kerätä tietoa matkalaisilta. Se on myös vastaajille vaivaton ja nopea tapa kertoa mielipiteensä ja antaa palautetta.

Kaikki osallistujat täyttivät kyselyn matkan aikana, ja keräsin ne juuri ennen saapumistamme Vantaalle. Niille matkalaisille, jotka jäivät kyydistä pois Turussa, olin antanut lomakkeen jo

edellisenä iltana Tukholman satamassa ja pyytänyt heitä palauttamaan sen minulle aamulla. Kaikki matkalaiset, yhtä lukuun ottamatta, täyttivät lomakkeen. Vastausprosentti oli siis todella hyvä, ja voin sanoa saaneeni tietoa helposti, nopeasti ja tehokkaasti.

### 7.3 Tutkimusta varten laadittu kyselylomake

Laatimani kyselylomake (Liite 3) perustui käyttämäni teoriaan asiakaslähtöisestä matkailutuotteesta (luku 3), mikä mielestäni mittasi hyvin matkan onnistumista asiakaslähtöisyyden ja laadun näkökulmasta, sekä omaa onnistumistani. Lomakkeen laadinnassa otin huomioon myös Ilmailumuseoyhdistyksen tarpeet laatimilla kysymyksiä, joiden vastaukset kiinnostavat ja hyödyttävät yhdistystä. Lomake koostui kolmesta osasta: Taustatiedot, Ennen matkaa ja Matka. Alussa kerroin lyhyesti kyselyn tarkoituksen, ja lopussa kerroin palautusohjeet ja kiitin palautteesta. Kysymysten laadinnassa käytin kaikkia kolmea kysymystyyppiä. Monivalinta- ja asteikkoon perustuvien kysymysten vastauksia on helppo analysoida ja laatia niistä esimerkiksi taulukoita. Avoimilla kysymyksillä puolestaan saan paljon arvokasta palautetta ja kehittämisehdotuksia yhdistyksen jäsenmatkatoiminnalle. Laadittuani lomakkeen pyysin siitä kommentteja paitsi Janne Saloselta, myös eräältä yhdistyksen aktiivijäseneltä, joka on ollut mukana yhdistyksen matkoilla, mutta ei ollut lähdössä mukaan tälle matkalle. Näiden kommenttien perusteella tein muutamia muutoksia lomakkeeseen.

Tutkimusasetelmani oli yksinkertainen ja tutkimuksen toteutuksessa ei ilmennyt ongelmia. Vastaamattomuus ei ollut ongelma, ja vastaajat olivat perehtyneitä aiheeseen ja motivoituneita vastaamaan. Tästä syystä tutkimukseni oli mielestäni toistettava ja pätevä.



## 8 TULOKSET

Matkalla oli itseni mukaan lukien 52 osallistujaa. Palautetta pyysin siis 51 osallistujalta, joista 50 vastasi. Käyn tässä luvussa kyselylomakkeen kysymykset ja niihin saadut vastaukset läpi.

### 8.1 Taustatiedot

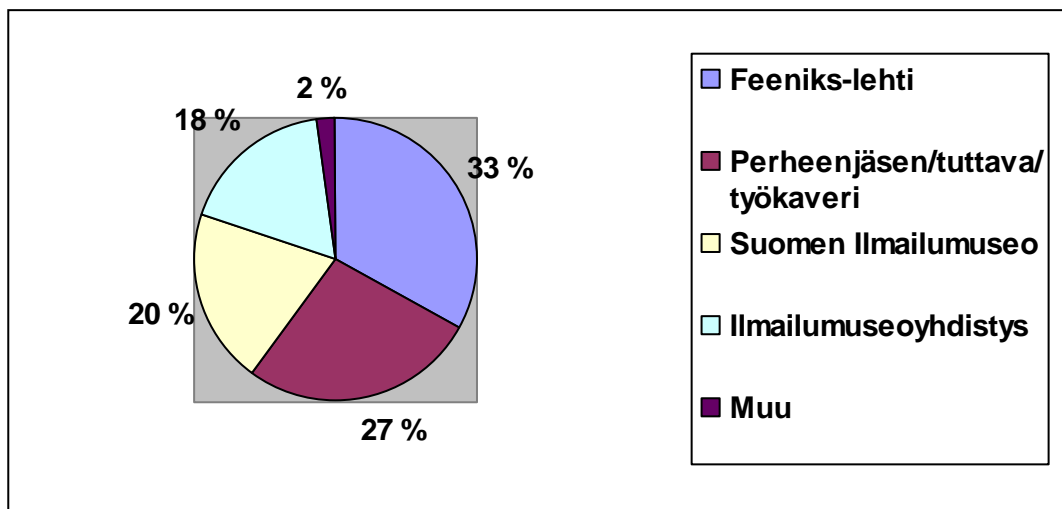
Kysymykset 1-4 olivat taustatietokysymyksiä. Erityisesti minua kiinnosti tietää kuinka moni oli yhdistyksen jäsen ja kuinka moni oli osallistunut matkoille aikaisemmin.

50 vastaajasta yli neljä viidesosaa oli miehiä. Yli kolmannes vastaajista oli iältään 61-70 vuotta. Vastaajista enemmistö eli 35 oli Ilmailumuseoyhdistyksen jäseniä, ja 32 kertoi osallistuneensa jäsenmatkoille aiemminkin.

### 8.2 Ennen matkaa

Kysymys 5: Mistä kuulit matkasta?

Kysyin tämän kysymyksen siksi, että minua kiinnosti, kuinka moni oli saanut tiedon matkasta Feeniks-lehden matkailmoituksesta. Tieto kiinnosti myös Feeniks-lehden päätoimittajaa. Vastaukset jakautuivat melko tasaisesti. Feeniks-lehden oli maininnut tietolähteekseen kolmannes, mutta lähes yhtä moni oli kuullut matkasta perheenjäseneltä, tuttavalta tai työkaverilta. Viidennes kertoi kuulleensa matkasta Ilmailumuseolla, esimerkiksi museon tapahtumissa, ja vajaa viidennes oli kuullut matkasta Ilmailumuseoyhdistyksen tapahtumissa, edustajalta tai nettisivuilta (Kuvio 3).



Kuvio 3: Kyselylomake, kysymys 5

#### Kysymys 6: Mikä oli tärkein syy matkalle lähtöön?

Kysymyksen tarkoitus oli selvittää, kuinka suuri merkitys matkan kohteilla on jäsenmatkalle lähdeettäessä. Tässä kysymyksessä moni vastaaja oli valinnut useamman vaihtoehdon. "Matkan kohteet" sai 43 mainintaa, ja "Jäsentoiminta / Mahdollisuus tavata samanhenkisiä ihmisiä" sai 12 mainintaa. Kohta "Muu syy" sai kuusi mainintaa. Muu syy oli esimerkiksi työmatka.

Kohteet ovat siis selkeästi tärkein asia matkapäätöstä tehdessä. Monelle oli kuitenkin tärkeää myös jäsentoiminta, ja vastauksista voisikin tehdä yksinkertaisen johtopäätöksen, että lähes neljännes lähtisi matkalle mukaan joka tapauksessa, oli kohteet mitä tahansa.

#### Kysymys 7: Mitä matkan kohteista odotit eniten?

Kysymyksen tarkoitus oli selvittää, kuinka vetovoimaisia valitut kohteet olivat. Tässäkin kysymyksessä moni vastaaja oli valinnut useamman vaihtoehdon. "Vierailu Linköpingin ilmailumuseossa" sai 30 mainintaa, "Vierailu Västeråsin ilmailumuseossa" sai 17 mainintaa ja "Göteborgin lentonäytös" sai 44 mainintaa. "Muu syy" sai 4 mainintaa. Näissä vastauksissa nousi esiin itse Göteborgin kaupunki.

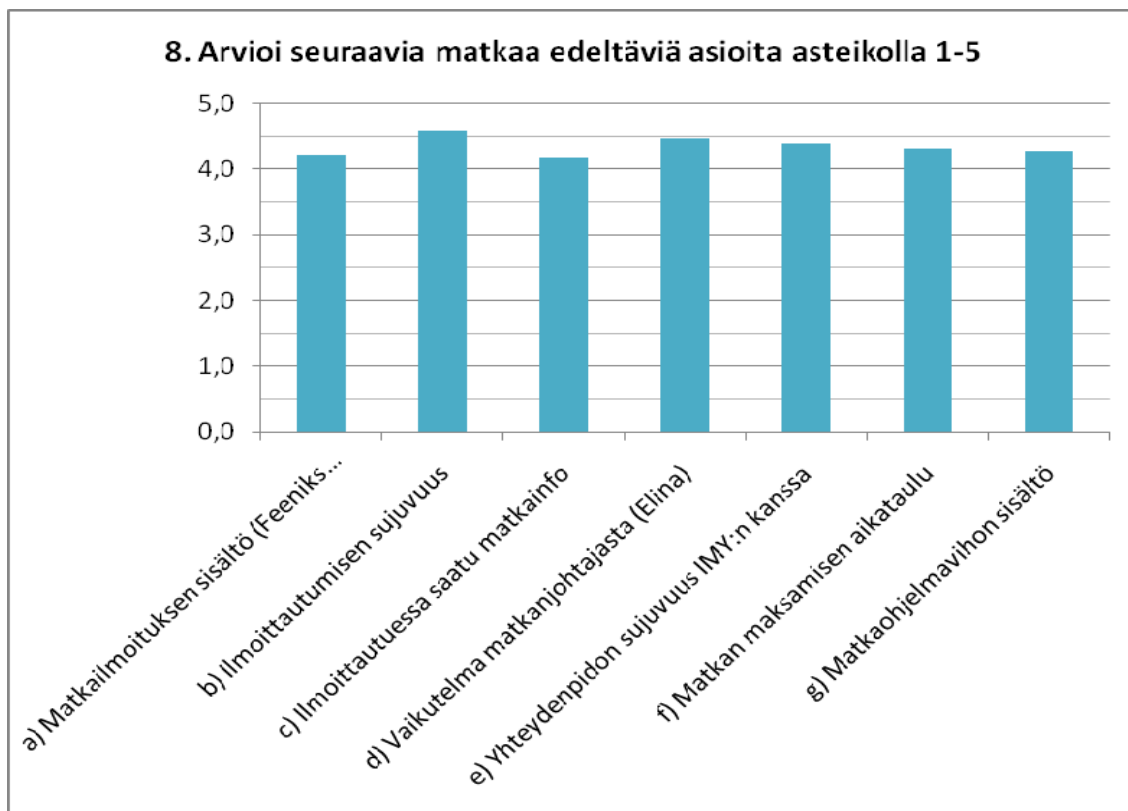
Hieman yllättävää, joskin positiivisesti, oli, että Göteborgin lentonäytös sai enemmän ääniä kun Linköpingin ilmailumuseo, joka kuitenkin oli alun perin matkan pääkohde. Tästä voi jo päätellä saman, joka nousee myöhemmin avoimissa vastauksissa esiin. On olemassa kysyntää lentonäytösmatkoille ja yhdistetyille lentonäytös-museomatkoille. Ilmailumuseoyhdistyksen aiemmat matkat ovat olleet vahvasti museopainotteisia.

#### Kysymys 8: Arvioi seuraavia matkaa edeltäviä asioita asteikolla 1-5 (1 = erittäin huono, 5 = erittäin hyvä).

Tämän kysymyksen avulla selvitin matkaa edeltävien asioiden onnistumista. Kysymys koostui seitsemästä alakysymyksestä. Nämä asteikkoon perustuvien kysymysten vastaukset analysoin syöttämällä ne Excel-ohjelmaan ja laskemalla niistä keskiarvot. Kaikki eivät olleet vastanneet kaikkiin kohtiin, ja epäselvissä tapauksissa jätin vastauksen huomiotta. Epäselviä tapauksia olivat esimerkiksi vastaukset, jossa oli valittu kaksi vaihtoehtoa.

Kaikkien kysymysten vastausten keskiarvo oli yli 4 (Kuvio 4). Parhaimman keskiarvon, 4,6, sai kohta 8b - Ilmoittautumisen sujuvuus. Otimme ilmoittautumisia vastaan sekä puhelimitse että sähköpostitse. Alimmat keskiarvot saivat kohdat 8a - 4,2, 8c - 4,2 ja 8g - 4,3. Nämä kaikki koskivat ennen matkaa saatua matkainfoa. Olen tuloksesta hieman yllättynyt, varsinkin kohdasta 8g. Matkan ohjelma ja sisältö tarkentuvat koko ajan suunnitteluprosessin edetessä, ja

joka kerta lähettäessäni lähtijöille tietoa, kerroin kaiken, mikä siinä vaiheessa oli selvillä. Matkaohjelmavihkoa eli infopakettia laatiessani matkan ohjelma oli tietysti täysin selvillä. Pysin tekemään vihkosta mahdollisimman kattavan ja selkeän, ja pyysin siitä palautetta ja korjausehdotuksia Jannelta, Katrilta ja eräältä yhdistyksen aktiivijäseneltä ennen sen lähettämistä. En osaa sanoa, mitä olisin voinut tehdä toisin, jotta siitä olisi annettu paremmat arvosanat. Tämä oli ensimmäinen kerta yhdistyksen jäsenmatkahistorian aikana, kun vihko-muotoinen matkaohjelma ylipäättään laadittiin.



Kuvio 4: Kyselylomake, kysymys 8

### 8.3 Matka

Kysymys 9: Vastasiko matka kokonaisuudessaan odotuksiasi?

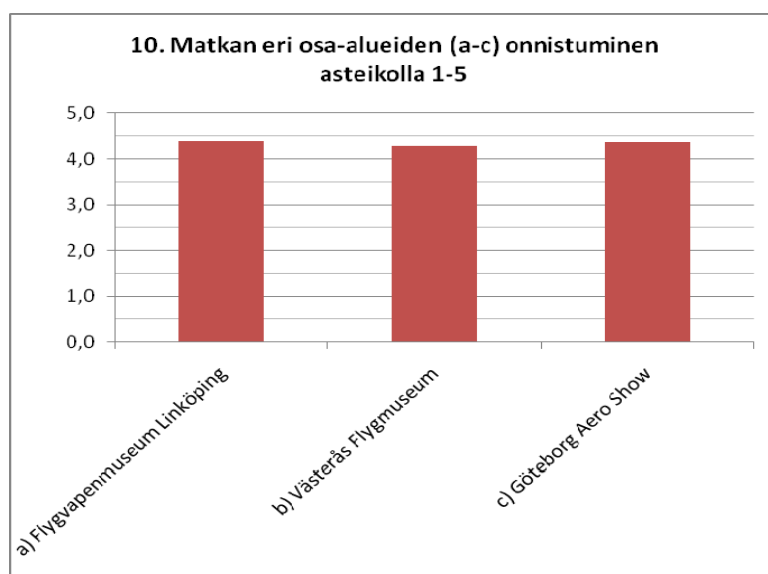
Tämä kysymys oli tärkeä matkan onnistumisen kokonaiskuvan selvittämiseksi. 41 vastaajaa sanoi matkan vastanneen odotuksia, kahdeksan vastaajaa sanoi odotuksien ylittyneen ja yksi vastaaja sanoi odotuksien alittuneen. Tulos oli kokonaisuudessaan siis hyvä.

Kysymys 10: Arvioi, miten matkan eri osa-alueet onnistuivat asteikolla 1-5 (1 = erittäin huonosti, 5 = erittäin hyvin).

Kysymys 10 selvitti matkan onnistumista konkreettisesti. Perustin kysymyksen teoriaan matkailutuotteen laadusta, ja siihen vaikuttavista tekijöistä, jotka ovat palveluympäristö, luotettavuus, reagointialttius, palveluvarmuus ja empatia (luku 3).

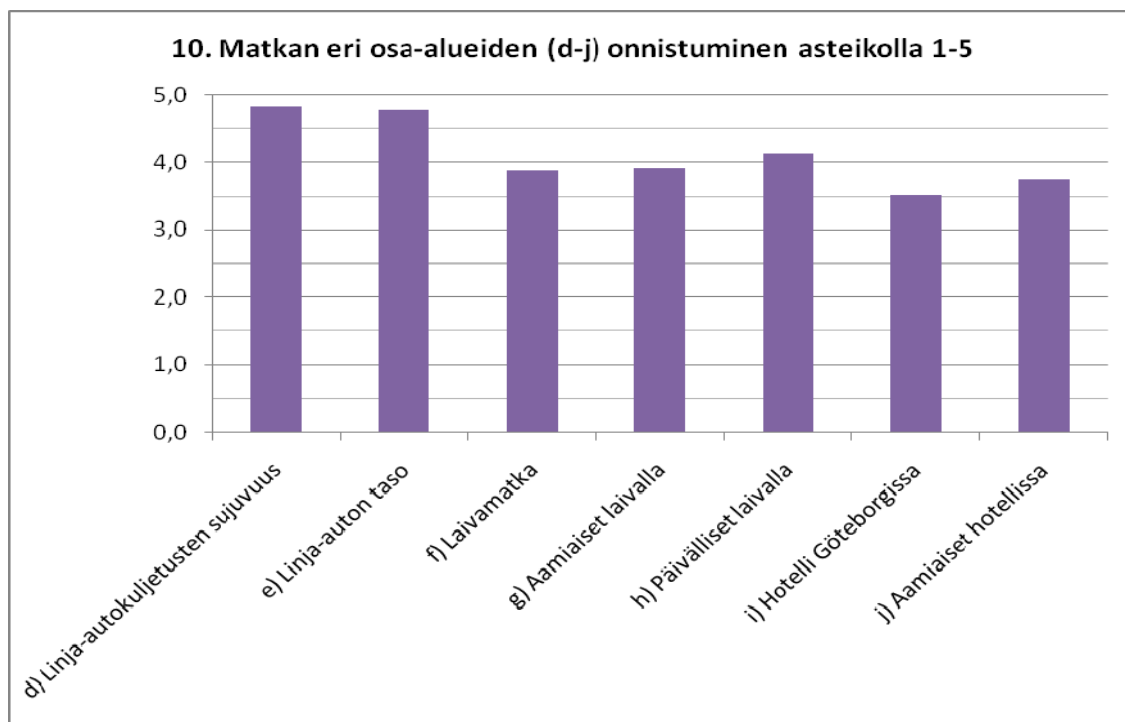
Kysymys 10 koostui kahdestakymmenestä alakysymyksestä. Kuten kohdassa 8, nämä asteikoon perustuvien kysymysten vastaukset analysoin syöttämällä ne Excel-ohjelmaan ja laske-malla niistä keskiarvot. Kaikki eivät olleet vastanneet kaikkiin kohtiin, ja epäselvissä tapauk-sissa jätin vastauksen huomiotta. Epäselviä tapauksia olivat esimerkiksi vastaukset, jossa oli valittu kaksi vaihtoehtoa.

Kysymykset a-c perustuivat palveluympäristöön, eli matkan kohteisiin (Kuvio 5). Vastaajat arvioivat kohteita hyvin arvosanoin; Flygvapenmuseum ja Aero Show saivat keskiarvon 4,4 ja Västeråsın ilmailumuseo keskiarvon 4,3.



Kuvio 5: Kyselylomake, kysymykset 10a-c

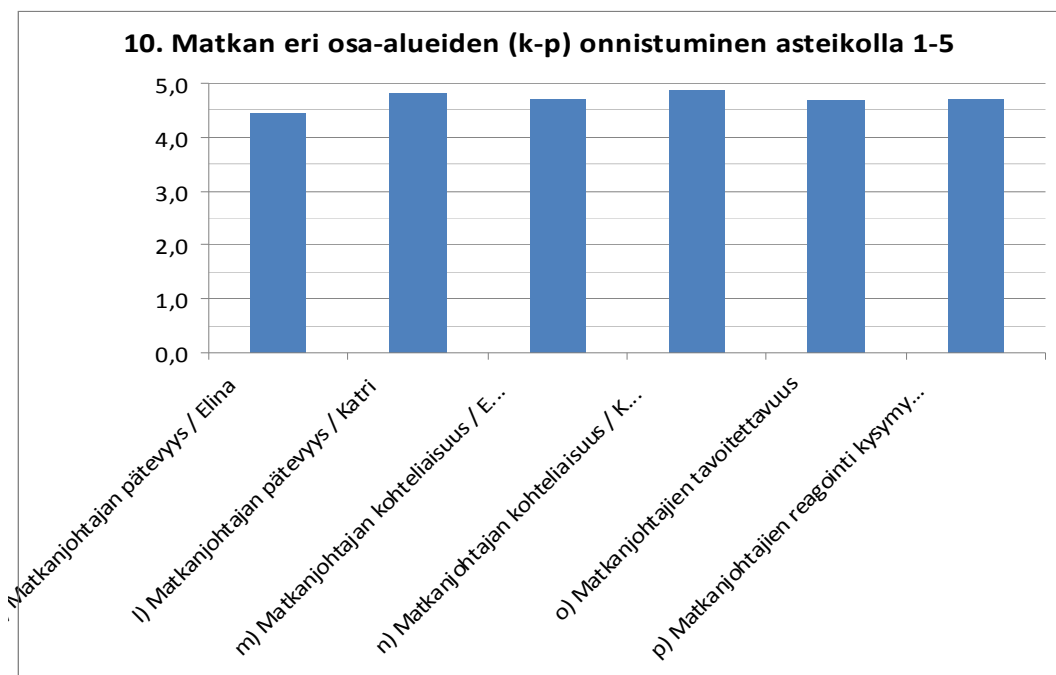
Myös kysymykset d-j perustuivat palveluympäristöön eli linja-auto- ja laivamatkoihin sekä hotelliyöpymisiin (Kuvio 6). Linja-autoon oltiin hyvin tyytyväisiä, kun taas laiva- ja hotelliyöpymiset sekä niiden aikana nautitut ateriat saivat selkeästi alemmat, joskaan ei huonot arvosanat. Tyytymättömyys johtui ainakin osittain käytetystä laivayhtiöstä sekä hotellin sijainnista ja varustelusta. Kysymyksestä saatua avointa palautetta käyn tarkemmin läpi kysymyksen 11 yhteydessä.



Kuvio 6: Kyselylomake, kysymykset 10d-j

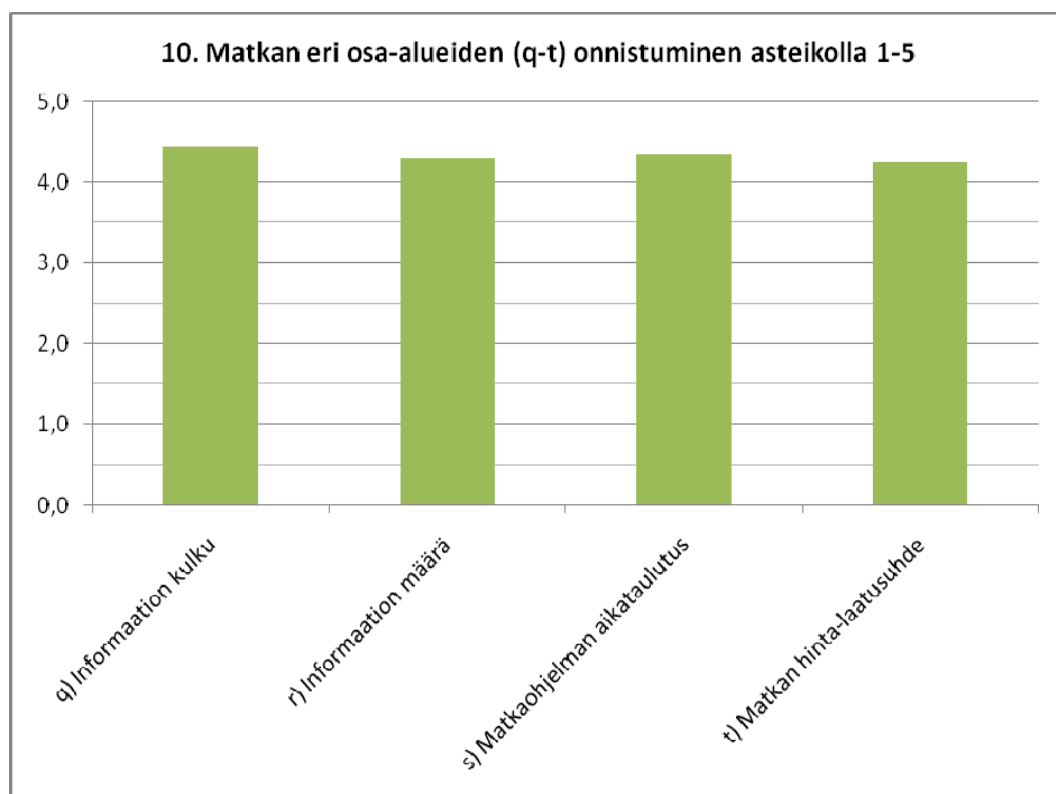
Kysymykset k-p perustuivat palveluvarmuuteen, reagointialttiuteen ja empatiaan (Kuvio 7). Vastauksista lasketut keskiarvot olivat hyviä; 4,4 - 4,9. Katri sai minua paremmat arvosanat, luonnollisesti: Hän on ammattilainen ja tehnyt matkanjohtajan tehtäviä vuosia. Olen kuitenkin tyytyväinen omiin arvosanoihini; ensikertalaiseksi ne olivat mielestäni hyvät.

Kohdat 10l ja 10n aiheuttivat muutamille epäselvyyttä. Katri käyttää itsestään lempinimeä Kati, joten muutamille oli jäänyt epäselväksi, ketä tarkoitettiin Katrilla. Näissä epäselvissä tapauksissa jätin vastauksen huomiotta.



Kuvio 7: Kyselylomake, kysymykset 10k-p

Kysymykset q-t perustuivat empatiaan (Kuvio 8). Keskiarvot olivat hyviä. Informaation kulusta ja määrästä saatua avointa palautetta käyn tarkemmin läpi kysymyksen 11 yhteydessä.



Kuvio 8: Kyselylomake, kysymykset 10q-t

Kysymys 11: Mikä oli parasta matkalla? Koitko elämyksiä? Mitä olisit toivonut tehtävän toisin?

Halusin kartoittaa osallistujien kokemuksia matkasta avoimella kysymyksellä, koska niissä on mahdollisuus kirjoittaa vapaasti ja saada äänensä kuuluviin. Tähän avoimeen kysymykseen tuli monenlaisia vastauksia. Listaan seuraavaksi tärkeimpiä esiin nousseita asioita paitsi tämän kysymyksen vastauksista, myös kysymysten 8, 9 ja 10 avoimista vastauksista.

Matkaa suunnitellessani toivoin osallistujien kokevan elämyksiä matkan kohteissa. Näin kävi-kin: Elämyksiä koettiin kaikissa kohteissa. Useampi mainitsi erikseen Göteborgin lentonäytöksen ohjelmanumeroiden olleen elämys.

Matkan hyviä asioita:

- Hyvä ja toimiva kokonaisuus
- Matkan kohteet
- Uudet tuttavuudet, hyvä seura
- Aikaa ja mahdollisuus tutustua myös Göteborgin kaupunkiin
- Simulaattorilennot Västeråsin ilmailumuseossa
- Matkalaisten kertomat tarinat ja tietoiskut bussimatkojen aikana
- Tyllilän linja-auto ja henkilökunta
- Hotellin keskeinen sijainti
- Uuden oppiminen ja näkeminen
- Helppous verrattuna omalla autolla liikkumiseen

Useat vastaajat listasivat samoja asioita vastaukseksi kysymykseen ”Mikä oli parasta matkalla?”. Päällimmäisiksi asioiksi nousivat matkan kohteet ja hyvä seura, sekä se, että matka oli hyvä ja toimiva kokonaisuus.

Mitä olisi voinut tehdä toisin:

- Hotellissa ei ollut aulabaaria, mikä oli selkeä miinus. Aulabaarissa olisi ollut helppoa ja mukavaa istua iltaa muiden matkalaisten kanssa ja keskustella päivän tapahtumista.
- Hotellihuoneet olisivat voineet olla isompia, ja niissä olisi pitänyt olla erilliset vuoteet
- Hotellin sijainti junaradan vieressä ei ollut hyvä
- Laivayhtiöksi toivottiin Viking Linea
- Muutama oli sitä mieltä, että lentonäytökseen olisi riittänyt yksi päivä, ja/tai että se oli hieman pitkäväteinen
- Toiselle lentonäytöspäivälle olisi voinut olla vaihtoehtoisia järjestettyä ohjelmaa
- Ehdotettiin vaihtoehtoisiksi tai lisäkohteiksi Volvo-museota, Arbogan ohjuseumuseota ja Ällebergin purjelentomuseota

- Suomenkielisen museo-opastuksen puute oli miinus
- Informointia olisi voinut parantaa
- Monet toivoivat listaa osallistujista ja nimilappuja
- Bussimatkoilla olisi voinut näyttää ilmailuaiheisia DVD-elokuvia sota-aiheisten sijaan
- Harmiteltiin, että matka oli jo lähes täynnä siinä vaiheessa, kun matkailmoitus Feeniks-lehdessä 1/2010 julkaistiin

Majoituksista ja kuljetuksista pyydettiin tarjous P. Tyllilä Linjalta, joten nämä olivat luonnollisesti heidän vastuualueitaan. Yhdistys voi kuitenkin ottaa nämä asiat huomioon suunnitellessaan seuraavaa matkaa ja laatiessaan siitä tarjouspyyntöä.

Kun matkassa on 50 henkilöä, on myös 50 mielipidettä valituista kohteista ja ajankäytöstä kohteissa. Kaikki ovat kuitenkin olleet tietoisia matkaohjelmasta, ja hyväksyneet sen ilmoittautumalla matkalle mukaan. Suurin osa myös oli tyytyväisiä ohjelmaan, mikä tarkoittaa, että olen onnistunut matkan suunnittelussa. Kaikkia lienee mahdoton miellyttää, oli ohjelma millainen tahansa.

Ohjelman laatiminen on haasteellista. Sen pitäisi olla tiivis ja mielenkiintoinen, jotta matkalle lähtijät kokevat saavansa rahalleen vastinetta. Se ei kuitenkaan saa olla liian tiivis, sillä aina pitää varautua aikataulujen venymiseen ja jättää vapaata aikaa. Toisin sanoen ohjelmassa pitää olla "väljää", mutta se ei saa olla liian väljä. Ongelmana kuitenkin on, että ihmisillä on erilaiset käsitykset väljästä tai tiiviistä ohjelmasta.

Kävimme yhdessä Katrin kanssa läpi ajoaikoja ja suunnittelimme matkan ohjelmaa niiden mukaan. Museopäiville - perjantaille ja maanantaille - olin varannut vain museovierailut. Ohjelma saattoi siis vaikuttaa väljältä, mutta kuten perjantaina tapahtunut juuttuminen liikenneneruuhkaan osoittaa, se ei ollut sitä. Maanantain ohjelma vaikutti alun perin tiiviiltä, koska ajomatka Göteborgista Västeråsiin on niin pitkä. Lopulta olimme kuitenkin hyvissä ajoin Tukholman satamassa, eli olisimme voineet lähteä aamulla liikkeelle hieman myöhemmin. Koskaan ei siis voi olla täysin varma, mutta mielestäni silloin, kun päivään liittyy pitkiä siirtymisiä paikasta toiseen, on parempi varata liikaa aikaa kuin liian vähän. Viikonlopun ohjelma oli tarkoituksella vapaampi. Jo etukäteen oli tiedossa, että varmasti suurin osa matkalaisista haluaa viettää lentonäytöksessä molemmat päivät. Tämä puolestaan sitoo käytettävissämme olevan bussin molemmiksi päiviksi. Niille, jotka halusivat viettää toisen päivän muualla kuin lentonäytöksessä, olin listannut useita Göteborgin nähtävyyksiä ja aktiviteettimahdollisuuksia ohjelmavihkoon. Osa käyttikin toisen päivän tutustuen itsenäisesti kaupunkiin. Palautteesta nousi esiin toive vaihtoehtoisesta järjestetystä ohjelmasta, mutta tähän ei olisi ollut mahdollisuuksia juurikin siksi, että bussia tarvittiin molemmiksi päiviksi ajamaan lentonäytöskuljetuksia. Yksi vaihtoehto olisi tietysti ollut, että olisi etukäteen varattu paikallinen bussi ja opas



käyttöön. Tätä varten olisi kuitenkin tarvittu useita halukkaita, ja tiedustelut olisi pitänyt hoitaa jo Suomessa. Palautteiden perusteella en usko, että tarpeeksi halukkaita olisi löytynyt.

Muutamissa palautteissa nousi esiin suomenkielisen museo-opastuksen puute. Teimme etukäteen Jannen kanssa päätöksen, että emme varaa opastuksia museoihin. Matkalle lähtijöistä suurin osa on niin kokeneita sekä ilmailun että museoiden suhteen, että he haluavat todennäköisesti kiertää itsenäisesti. Västeråsin ilmailumuseossa saimme opastuksen pyytämättä, vieläpä kolmella kielellä - englanniksi, ruotsiksi ja suomeksi. Osa käytti tämän mahdollisuuden hyödyksi, kun taas osa lähti omille teilleen. Bussissa matkalla kumpaankin museoon eräs kokenut museokävijä-matkalainen kertoi etukäteen museoista ja ruotsalaisen sotilasilmailun historiasta. Tämä mielestäni toi valtavasti lisäarvoa varsinkin niille matkalaisille, jotka eivät tienneet aiheesta niin paljon, ja niille, jotka eivät ymmärtäisi vieraskielisiä opasteita.

Palautteesta nousi esiin informaation määrä, joka on mielestäni haasteellinen asia. Informaation määrä pitäisi pitää sopivana; ei liikaa eikä liian vähän. Tähänkin asiaan ihmiset suhtautuvat eri tavoin: Se, mikä on toiselle liikaa, on toiselle liian vähän. Pyrin pitämään informaation määrän sopivana ja välttää turhaa mikrofonin puhumista, mutta joidenkin matkalaisten mielestä olen antanut liian vähän tai huonoa informaatiota sekä ohjelmavihossa että kuulutuksissa. Matkan aikana informaatiota antoivat minun lisäksi Katri ja kokenut museoasiantuntija-matkalaisemme.

Bussimatkojen DVD-vihteestä vastasi matkalainen, jolla sattui olemaan sota-aiheisia DVD-dokumentteja mukanaan. Jotkut olisivat mieluummin katsoneet ilmailuaiheista ohjelmaa, jota ei valitettavasti ollut mukana. Seuraavalle matkalle lähtiessä voisi siis olla hyvä ottaa mukaan ilmailuaiheisia DVD-elokuvia.

Asia, jota en ollut ajatellut, oli, että monet matkalaiset olisivat tahtoneet osallistujalistan, jotta tietäisivät minkä nimisiä henkilöitä on mukana, ja voisivat mahdollisesti yhdistää nimiä kasvoihin. Muutama pyysi nähdä minun listaani, mutta en antanut sitä luettavaksi, koska siinä oli nimien lisäksi henkilö- ja yhteystietoja. Muutenkin suhtauduin melko skeptisesti toiveeseen osallistujalistasta, koska en tiennyt, onko sellainen sallittua esimerkiksi henkilötietolakien puitteissa. Osa oli sitä mieltä, että niin voisi tehdä, koska kyseessä on yhdistyksen matka. Tämä asia pitää kuitenkin selvittää ennen seuraavaa matkaa, ja jos niin voi tehdä, listan voisi ensi kerralla todella laatia, koska niin moni sitä toivoi.

Osa mainitsi palautteessaan sen, että matka oli jo lähes täynnä, kun matkailmoituksen sisältävä Feeniks 1/2010 ilmestyi. Tämä johtuu siitä, että matkalle oli otettu ennakkoilmoittautumisia. Niitä oli alettu ottaa vastaan jo ennen kuin tulin mukaan projektiin, joten en voinut kuin jatkaa niiden vastaanottamista. Feeniks 4/2009 -numerossa oli myös ennakkoilmoitus

matkasta, mutta ilmeisesti se oli jäänyt monelta huomaamatta. Ennakkoilmoittautumisten vastaanottaminen ei mielestäni ole väärin, mutta ymmärrän kyllä, että jotkut ovat olleet ihmeissään ja ehkäpä vähän tuohtuneitakin siitä, että matkalle oli niin paljon varattu paikkoja ennen varsinaisen matkailmoituksen julkaisua. Ennakkoilmoittautuneiden runsas määrä johtui varmasti osittain siitä, että kyseistä matkaa oli yritetty järjestää jo vuonna 2009.

Kysymys 12: Mihin toivoisit jäsenmatkojen suuntautuvan tulevaisuudessa?

Halusin selvittää osallistujien toiveita seuraavien matkojen kohteista. Kysymykseen tulleet vastaukset ovat konkreettisesti asiakaslähtöisiä ideoita seuraaville matkoille.

Vastauksia tuli laidasta laitaan. Muutamat kohteet kuitenkin keräsivät useita ääniä. Eniten toivottiin matkaa Britannian ilmailumuseoihin ja lentonäytöksiin, erityisesti Duxfordiin. Toiseksi eniten ääniä saivat Saksan ilmailumuseot, muun muassa Speyer, Sinsheim ja Berliinin Tekniikan museo. Kolmanneksi eniten ääniä saivat Norjan ilmailumuseot, erityisesti Bodo, ja Baltian maiden ilmailukohteet. Muita toiveita olivat Venäjän, Itä-Euroopan, Tanskan, USA:n ja Kiinan ilmailumuseot. Lisäksi toivottiin vierailuja lentokonetehtaisiin ja lentoyhtiöihin. Monissa vastauksissa toivottiin vastaavanlaisia yhdistettyjä ilmailumuseo-lentonäytösmatkoja.

Kysymys 13: Jos et ole Ilmailumuseoyhdistyksen jäsen, liittyisitkö tämän matkan perusteella?

Kysymys oli tärkeä Ilmailumuseoyhdistyksen kannalta, sillä se mittasi matkan onnistumista ei-jäsenten keskuudessa. Matkaan tyytyväiset ei-jäsenet saattavat matkan jälkeen liittyä jäseneksi.

Osa tähän kysymykseen vastanneista oli yhdistyksen jäseniä. Otin kuitenkin huomioon vain vastaukset ei-jäseniltä. Niitä tuli 13, joista 10 oli Kyllä-vastauksia, ja 3 Ei-vastauksia. Tämä oli mielestäni hyvä tulos.

## 9 POHDINTA

Special interest -matkailu on mielenkiintoinen matkailun osa-alue. Vastaus tutkimuskysymykseeni - ”Miten suunnitella ja toteuttaa onnistunut special interest -matka?” - käsittää useamman asian.

Tärkein lähtökohta on tuntee, tai edes tietää jotain kyseessä olevasta aiheesta ja matkalle lähtijöiden taustoista ja odotuksista. Mitä paremmin tuntee aiheen ja lähtijöiden taustat, sitä paremmat mahdollisuudet on onnistua matkan suunnittelussa ja toteutuksessa. Special interest -matka perustuu asiakaslähtöisyyteen. Olennaista on tutustua asiakaslähtöisen matkailutuotteen ja laadun käsitteisiin. Matkan suunnitteluun tulee varata riittävästi aikaa. Huolellinen suunnittelu käsittää useita asioita aina matkakohteiden valinnasta tarjouspyynnön laatimiseen ja matkan markkinoinnista ilmoittautumisten vastaanottamiseen sekä matkainfon lähettämiseen. Huolellinen suunnittelu on edellytys matkan onnistuneelle toteutukselle.

Onnistuneesti toteutettu matka sujuu suunnitelmien mukaisesti, ja mahdollisiin yllätyksiin ja ongelmiin tulee puuttua heti, ja hoitaa ne mahdollisimman hyvin. Kaikille yllätyksille, kuten ruuhkaan juuttumiselle, ei voi mitään, mutta on tärkeää ottaa niiden mahdollisuus huomioon aikatauluja laadittaessa. Matkan aikana mahdollisesti tapahtuvat positiiviset yllätykset puolestaan tuovat matkaan lisäarvoa ja elämyksiä. On tärkeää tietää, että matkailutuote elää koko matkan ajan. Ilmailumuseoyhdistyksen jäsenmatka Ruotsiin toteutettiin suunnitellusti, ja se onnistui kokonaisuudessaan hyvin. Kaikki matkalle osallistujat eivät olleet yhdistyksen jäseniä, joten onnistunut matka saattoi myös poikia yhdistykseen uusia jäseniä.

Tärkeä osa matkaa oli palautekyselyn laatiminen osallistujille. Sen avulla sain hyvän kokonaiskuvan matkan onnistumisesta ja tärkeää palautetta ja kehittämisehdotuksia. Yleisesti ottaen osallistujat olivat tyytyväisiä matkaan, mistä voi päätellä, että jäsenmatkoille on tilausta tulevaisuudessakin. Erityisen mielenkiintoinen tulos oli, että kysyntää on nimenomaan tämän matkan tyylisille yhdistetyille museo- ja lentonäytösmatkoille. Negatiivinen palaute ja kehitysehdotukset tulee ottaa huomioon seuraavia matkoja suunnitellessa.

Opinnäytetyöni - Ilmailumuseoyhdistyksen vuoden 2010 jäsenmatkan suunnittelu ja toteutus - on ollut antoisa ja mielenkiintoinen projekti. Opinnäytetyöstäni on aidosti hyötyä Ilmailumuseoyhdistykselle: Tämä oli ensimmäinen kerta yhdistyksen jäsenmatkahistorian aikana, kun matkaprojekti päättyi kirjalliseen muotoon ja matkan onnistumista mitattiin kirjallisella palautekyselyllä. Matkasta saatujen palautteiden perusteella on mielestäni hyvä lähteä suunnittelemaan seuraavia jäsenmatkoja.

## LÄHTEET

- Aeroseum. 2010. Göteborg Aero Show 2010. Viitattu 12.7.2010.  
<http://www.aeroseum.se/goteborgaeroshow/index.html>
- Douglas, N., Douglas, N. & Derrett, R. 2001. Special Interest Tourism - Context and Cases. Brisbane: John Wiley & Sons Australia.
- Flygvapenmuseum. 2010. Viitattu 12.7.2010. <http://www.flygvapenmuseum.se/sv/>
- Goteborg.com. 2010. Göteborg-opas. Viitattu 14.7.2010.  
[http://www.eyemag.se/core/items/201003/3669/gbg\\_co\\_fi-low.pdf](http://www.eyemag.se/core/items/201003/3669/gbg_co_fi-low.pdf)
- Hirsjärvi S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Holloway, J.C. 2006. The Business of Tourism. 7<sup>th</sup> edition. Harlow: Prentice Hall / Financial Times.
- Ilmailumuseoyhdistys ry. 2010. Pääsivu. Viitattu 22.8.2010. <http://www.imy.fi/index.html>
- Kleemola, A. 2004. Teemamatkailusanasto. Vaasan yliopisto, viestintätieteiden laitos. Viitattu 23.5.2010. <http://lipas.uwasa.fi/termino/WasaTerm/teemamatkailu/index.html>
- Klemettinen, J. & Paju, J. 2006. Siipimiehenä historia - Ilmailumuseoyhdistyksen vuosikymmeniä. Porvoo: WS Bookwell.
- Komppula, R. & Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki: Edita Prima.
- Menetelmäopetuksen tietovaranto. 2010. Kyselylomakkeen laatiminen. Viitattu 24.10.2010.  
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>
- Salonen, J. 2010. Henkilökohtainen tiedonanto 18.6.2010. Ilmailumuseoyhdistys ry. Vantaa.
- Taanila, A. 2010. Määrällisen aineiston kerääminen. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Viitattu 24.10.2010. <http://myy.helia.fi/~taaak/t/suunnittelu.pdf>
- Travel Industry Dictionary a. Define special interest tour. Viitattu 23.5.2010.  
<http://www.travel-industry-dictionary.com/special-interest-tour.html>
- Travel Industry Dictionary b. Define hobby tourism. Viitattu 23.5.2010. <http://www.travel-industry-dictionary.com/hobby-tourism.html>
- Tyllilä, K. 2010. Henkilökohtainen tiedonanto 21.6.2010. P. Tyllilä Linja Oy. Espoo.
- Verhelä, P. & Lackman, P. 2003. Matkailun ohjelmapalvelut. Porvoo: WS Bookwell.
- Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa - Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.
- Visit Sweden. 2010. Göteborg. Viitattu 14.7.2010.  
<http://www.visitsweden.com/ruotsi/Alueet-ja-kaupungit/Goteborg/>
- Västerås Flygmuseum. 2010. Viitattu 12.7.2010. <http://flygmuseum.com/>

## KUVAT JA KUVIOT

Kuva 1: Ruuhkassa moottoritiellä. ....	22
Kuva 2: Flygvapenmuseum. ....	23
Kuva 3: Saab Viggen -hävittäjä uudessa "Ruotsi kylmän sodan aikana" -näyttelyssä. ....	23
Kuva 4: Italian Ilmavoimien taitolentoryhmä Frecce Tricolori Göteborg Aero Show'ssa. ....	25
Kuva 5: Ruotsalainen Sk 16 Harvard Team Göteborg Aero Show'ssa. ....	25
Kuva 6: Bussimme odottamassa ryhmää lentonäytöksestä takaisin kaupunkiin. ....	26
Kuva 7: Västerås Flygmuseum. ....	27
 Kuvio 1: Matkailutuotteen edellytykset .....	12
Kuvio 2: Matkailupalvelun laatuun vaikuttavat tekijät .....	15
Kuvio 3: Kyselylomake, kysymys 5 .....	32
Kuvio 4: Kyselylomake, kysymys 8 .....	34
Kuvio 5: Kyselylomake, kysymykset 10a-c .....	35
Kuvio 6: Kyselylomake, kysymykset 10d-j .....	36
Kuvio 7: Kyselylomake, kysymykset 10k-p .....	37
Kuvio 8: Kyselylomake, kysymykset 10q-t .....	37

## LIITTEET

Liite 1: Matkailmoitus Feeniks-lehden numerossa 1/2010

Liite 2: Infopaketti

Liite 3: Kyselylomake

## LENTONÄYTÖS JA KOLME ILMAILUMUSEOTA: MATKA RUOTSIIN 26.8. – 31.8.2010

**Ilmailumuseoyhdistys ry yhteistyössä P. Tyllilä Linja Oy:n kanssa järjestää ilmailumuseo- ja lentonäytösmatkan Ruotsiin elokuussa 2010.**

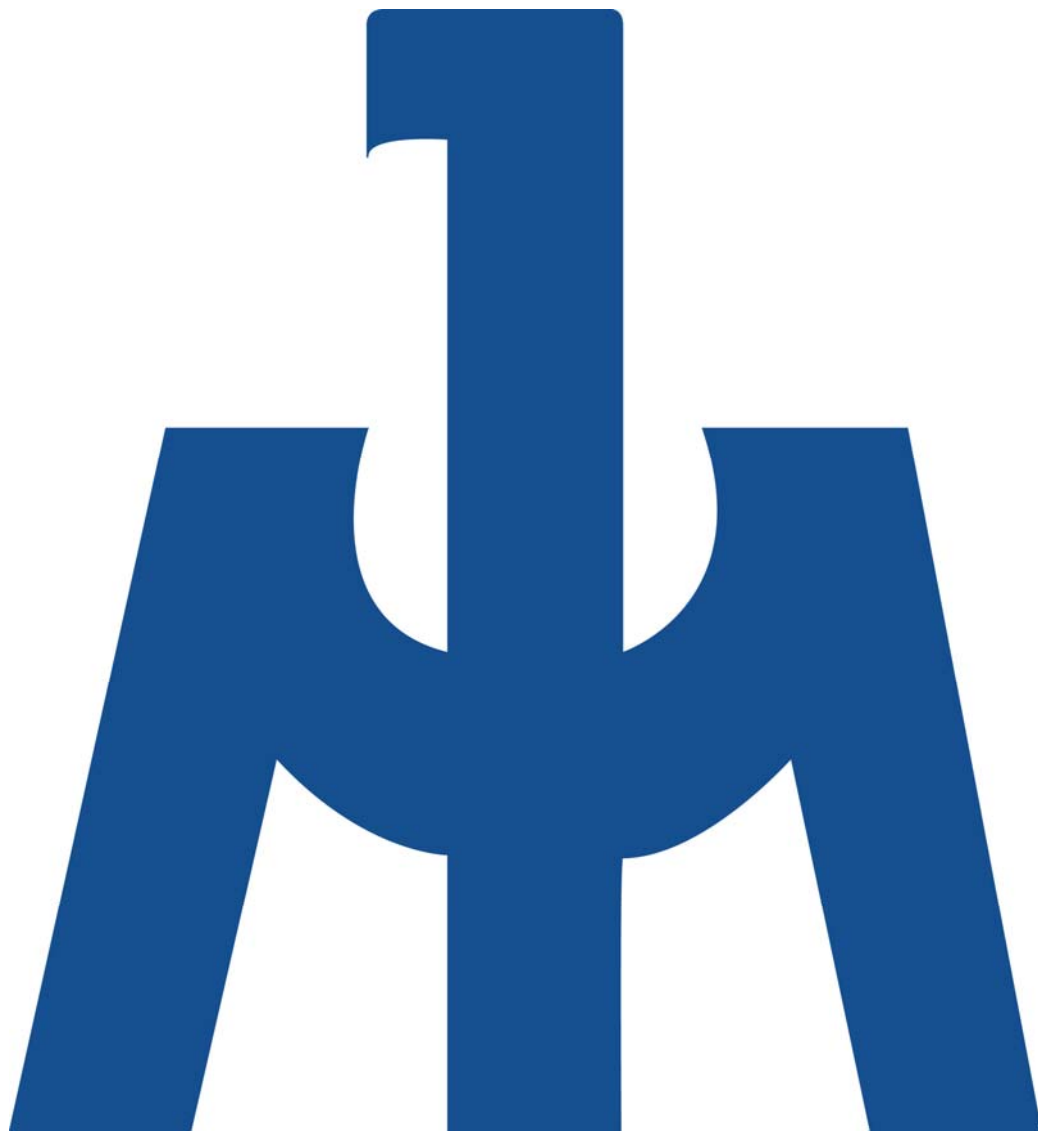
**Ohjelma:** **To 26.8.** Lähtö Suomen Ilmailumuseolta Turun satamaan, josta Tallink Siljan iltalaivalla Tukholmaan. **Pe 27.8.** Tukholma – Flygvapenmuseum Linköping – Göteborg. **La - su 28. – 29.8.** Göteborg Aero Show 2010 Göteborgin City-lentokentällä. Lentonäytöksen teemana on ”100 vuotta ruotsalaista ilmailua”. Mahdollisuus tutustua myös Aerozeum-ilmailumuseoon. **Ma 30.8.** Göteborg – Västerås Flygmuseum – Tukholma, josta Tallink Siljan iltalaivalla Turkuun. **Ti 31.8.** Paluu Turun satamasta Suomen Ilmailumuseolle.

**Hinta:** Matkan hinta on **489 € / henkilö**. Mahdollinen yhden hengen lisämaksu (hytti + hotellihuone) on 135 €. Hinta sisältää:

- linja-auto käytössä koko matkan ajan (myös kuljetukset lentonäytökseen ja pois)
- laivamatkat kahden hengen B-luokan hyteissä sekä aamiaiset ja illalliset laivalla
- kolmen yön majoitus Rica Göteborg –hotellissa kahden hengen huoneissa sekä aamiaiset
- kahden päivän lentonäytösliput (sisältää pääsyn Aerozeumiin)
- pääsyliput Linköpingin ja Västeråsin ilmailumuseoihin

Hinta ei sisällä muita ruokailuja eikä mahdollisia simulaattorilentoja Västeråsin ilmailumuseossa.

**Ilmoittautumiset 31.5.2010 mennessä sähköpostitse: [info@imy.fi](mailto:info@imy.fi) tai puhelimitse: 050 3703357.** Ilmoittautumisen yhteydessä on mainittava: lähtijän nimi, osoite, puhelinnumero, syntymäaika (laivayhtiötä varten) sekä mielellään myös sähköpostiosoite. Ilmoittautumisen vahvistamisen yhteydessä lähetetään 50 € varausmaksu, loput matkan summasta maksetaan kesäkuussa. Lähtijöille lähetetään myöhemmin keväällä lisätietoa. **Mukaan mahtuu 46 lähtijää ilmoittautumisjärjestyksessä.** Lähtijöiden ei välttämättä tarvitse olla Ilmailumuseoyhdistyksen jäseniä. Vastuullinen matkanjärjestäjä on P. Tyllilä Linja Oy. Lisätietoja [info@imy.fi](mailto:info@imy.fi) tai 050 3703357.



# Tervetuloa

## Ilmailumuseoyhdistyksen matkalle Ruotsiin

26.8. - 31.8.2010



# Matkaohjelma

## Torstai 26.8.

- 15:45 Lähtö Suomen Ilmailumuseolta (Tietotie 3, Vantaa) Turun satamaan. Oman auton voi jättää museon pihalle parkkiin.
- 20:15 Silja Europa lähtee Turusta. Päivälliskattaus laivan Buffet-ravintolassa heti laivan lähdettyä.

## Perjantai 27.8.

- 6:10 Silja Europa saapuu Tukholmaan. Laivalla aamiainen alkaa noin tuntia ennen saapumista satamaan.
- Lähtö Linköpingiin suoraan satamasta
- 10:00 Flygvapenmuseum Linköping (Lisätietoa sivulla 3)
- Museoon on varattu aikaa n. 4 tuntia. Museon ravintolassa on lounasmahdollisuus. Museossa saamme mahdollisesti lyhyen esittelyn uudistuneesta museosta.
- Lähtö Göteborgiin iltapäivällä
- 18:00 Saapuminen Göteborgiin
- Majoittuminen Rica Hotel Göteborgiin (Lisätietoa sivulla 5)

## Lauantai 28.8.

- 9:00 Lähtö Göteborgin City-lentokentälle, jossa Göteborg Aero Show (Lisätietoa sivulla 4)
- 17:30 Lähtö lentonäytöksestä takaisin keskustaan

## Sunnuntai 29.8.

- 9:00 Lähtö Göteborgin City-lentokentälle, jossa Göteborg Aero Show (Lisätietoa sivulla 4)
- 17:30 Lähtö lentonäytöksestä takaisin keskustaan

## Maanantai 30.8.

- 7:00 Lähtö Göteborgista Västeråsiin
- 13:00 Västerås Flygmuseum (Lisätietoa sivulla 3)
- 16:00 Lähtö Tukholman satamaan
- 19:30 Silja Galaxy lähtee Tukholmasta. Päivälliskattaus laivan Buffet-ravintolassa heti laivan lähdettyä.

## Tiistai 31.8.

- 7:00 Silja Galaxy saapuu Turkuun. Laivalla aamiainen alkaa noin tuntia ennen saapumista satamaan.
- 10:00 Saapuminen Suomen Ilmailumuseolle

**HUOM!** Kellonajat ovat aina paikallista aikaa. Ilmoitetut saapumisajat ovat noin-aikoja, jotka saattavat muuttua hieman. Ajomatkoilla pidetään taukoja tarpeen tullen, ja pidemmillä väleillä ainakin yksi pidempi pysähdys.

## Flygvapenmuseum Linköping



Copyright: Flygvapenmuseum

Ruotsin Ilmavoimien museo on ollut suljettuna yli vuoden uudistustöiden takia. Uudistettu museo avasi ovensa 12.6.2010. Museo keskittyy nimensä mukaisesti ruotsalaisen sotilasilmailun kehitykseen. Uudistetussa museossa on pysyvä näyttely, "Ruotsi kylmän sodan aikana", jonka keskipisteenä on vuonna 1952 Itämerellä Neuvostoliiton toimesta alasammutun Ruotsin ilmavoimien DC-3:n jäänteet. Kone nostettiin vuonna 2004. Museossa on ainutlaatuinen kokoelma lentokoneita 1900-luvun alusta nykypäivän Saab JAS 39 Gripeniin. Näytteillä on useita lentokoneita, jotka on rakennettu Saabin tehtailla Linköpingissä. Museossa on myös tiedekeskus, kirjasto, auditorio, ravintola, museokauppa ja erikoisnäyttelytila. Maksuvälineenä sekä museokaupassa että ravintolassa käyvät käteinen ja kortit. (Flygvapenmuseum 2010.)

Lisätietoa mm. näytteillä olevista koneista museon nettisivuilta: <http://www.flygvapenmuseum.se/sv/>

## Västerås Flygmuseum



Copyright: Västerås Flygmuseum / Hans Norman

Västeråsın ilmailumuseo sijaitsee Västeråsın lentokentällä Ruotsin ilmavoimien entisessä lentokoneiden huoltohallissa, joka on rakennettu 1930-luvulla. Museon erikoisuus on, että suurin osa näytteillä olevista koneista on lentokuntoisia. Vuosittain toukokuussa järjestetäänkin "RollOut", jolloin koneet otetaan talvisäilöstä ja niillä lennetään. Museossa on myös simulaattoriosasto, jonka kolmella simulaattorilla museovieraat voivat lentää maksua vastaan. Simulaattorit ovat Saab J 35 Draken Ruotsin ilmavoimilta, Convair Metropolitan SAS:lta / Linjeflygiltä ja DC-10 SAS:lta. Museossa on pieni kahvila ja myymälä. Maksuvälineenä käyvät käteinen ja kortit. Museota hoitaa joukko vapaaehtoisia, minkä takia aukioloajat ovat rajoitetut. (Västerås Flygmuseum 2010.)

Lisätietoa mm. näytteillä olevista koneista museon nettisivuilta: <http://www.flygmuseum.com/index.htm>

## Göteborg Aero Show 28.-29.8.2010



Copyright: Aeroseum

Vuosittain järjestettävän Göteborg Aero Show'n tapahtumapaikka on Sæve Depå Göteborgin City-lentokentällä, kaupungin pohjoispuolella. Tänä vuonna näytöksen teemana on "100 vuotta ruotsalaista ilmailua". Näytöksessä lentää paitsi historiallisia ja modernimpia koneita Ruotsista, myös ulkomaisia koneita. Mm. seuraavat koneet osallistuvat tapahtumaan tänä vuonna (Huom! Tiedot osallistujista saattavat muuttua.):

- Italian ilmavoimien 50 vuotta täyttävä taitolentoryhmä **Frecce Tricolori**. Ryhmä lentää kymmenellä Aermacchi MB-339-A/PAN -suihkukoneella ja on yksi maailman johtavia taitolentoryhmiä.
- Sveitsin ilmavoimien **PC-7 TEAM**, joka lentää yhdeksällä Pilatus PC-7 -koulukoneella
- Tanskan kuninkaallisten ilmavoimien **Baby Blue -ryhmä**, joka lentää neljällä Saab MFI-17 Supporter -koulukoneella
- Saab J 29 **Tunnan**, Saab J 32 **Lansen**, Saab J 35 **Draken**, Saab SK 37 **Viggen**, Saab JAS 39 **Gripen**
- **Spitfire** Mk XVIII, P-51D **Mustang**
- **Blériot XI**
- **DC-3** SE-CFP "Daisy" - Flygande Veteraner, **DC-3** LN-WND (ex OH-LCG) - Dakota Norway
- Kentän normaalia reittiliikennettä, mm. Ryanair ja Wizz Air
- ... ja paljon muuta!

Portit alueelle ovat avoinna molempina päivinä klo 9 - 18. Lentonäytökset ovat noin klo 10 - 17. **Kuljetukset lentonäytökseen lähtevät molempina päivinä hotellilta klo 9.00.** Ryhmän mielenkiinnosta riippuen sunnuntaina on mahdollisesti myös toinen, myöhäisempi lähtö. **Paluukuljetukset hotellille lähtevät molempina päivinä noin klo 17.30.** Ryhmän mielenkiinnosta riippuen molempina päivinä on mahdollisesti myös toinen, aikaisempi paluu. Liput saamme paikan päällä lauantaina.

Näytöksessä on erilaisia ruokapaikkoja ja myyntikojuja. Mukaan kannattaa varata käteistä (Ruotsin kruunuja)!

Mukaan kannattaa myös ottaa mukavat kengät ja korvatulpat.

Näytöksen järjestäjä on varannut valokuvaajille oman alueen, johon tulee ilmoittaa halukkuutensa etukäteen, viimeistään 15.8. osoitteessa <http://www.aeroseum.se/goteborgaeroshow/spotters.html>

Lisätietoa lentonäytöksessä osoitteessa <http://www.aeroseum.se/goteborgaeroshow/index.html>

**Aeroseum:** Lentonäytösviikonlopun aikana on mahdollista tutustua samalla lipulla myös kentällä olevaan Aeroseum-ilmailumuseoon. Se on rakennettu Ruotsin ilmavoimien entiseen huippusalaiseen maanalaiseen lentokonesuojaan. Museo on lentonäytöksen aikana avoinna vain osittain. Siellä on myös mahdollista osallistua maksulliselle opastetulle kierrokselle. (Aeroseum 2010.)



Copyright: Aeroseum

## Hotellimme Göteborgissa

Hotellimme Göteborgissa on **Rica Hotel Göteborg**. Se sijaitsee kaupungin keskustassa, aivan keskusrautatieaseman vieressä. Hotellilta on kävelymatka moniin nähtävyyksiin. **Aamiaista tarjotaan klo 6.30 - 9.30**. Hotellissa ei ole omaa ruokaravintolaa. Kaikissa huoneissa on WC, suihku, hiustenkuivaaja, TV ja puhelin. Hotellin osoite on: **Burggrevegatan 25, 411 03 Göteborg**.

## Muuta nähtävää ja tehtävää Göteborgissa

Göteborgissa useat keskeiset nähtävyydet ovat kävelytäisyyden päässä. Kulkea voi myös raitiovaunulla tai bussilla. Liput tulee ostaa etukäteen esimerkiksi Pressbyrån tai 7-eleven -kioskeista.

**Pääkatu Avenyn:** Ostospaikkoja, ravintoloita, baareja, yökerhoja

**Nordstan:** Ruotsin suurin ostoskeskus

**Kauppahalli:** Noin 40 myymälää ja ruokapaikkaa

**Hagan alue:** Kuuluisa 1800-luvun puutaloista

**Lisebergin huvipuisto:** Pohjois-Euroopan suurin huvipuisto, jossa on 35 ajolaitetta ja paljon muuta ohjelmaa

**Göteborgin taidemuseo:** Maailman upein kokoelma skandinaavista kansallisromanttista taidetta 1800-luvun lopulta

**Röhsska - muotoilun ja taideteollisuuden museo:** Historiallisen ja nykymuotoilun pysyväisnäyttely

**Tuomiokirkko:** Valmistunut vuonna 1827

**Feskekörka:** Arkkitehtonisesti upea kalahalli, joka on yksi Göteborgin tunnetuimmista nähtävyyksistä

**Skansen Kronan:** 1600-luvulta peräisin oleva linnoitus, jossa nykyisin sotamuseo

**Maritiman:** Göteborgin merellinen elämyskeskus

**Tiedekeskus Universeum:** Tiedettä, teknologiaa ja seikkailuja

**Guldhedstornet:** Torni, josta hieno näkymä kaupungin ylle ja ympäristöön (HUOM: keskustan ulkopuolella!)

**Slottsskogsparken-puisto:** Paikallisten suosima ulkoilukohde, jonka kolmesta näköalapaikasta avautuu laaja näkymä kaupungin ylle (HUOM: keskustan ulkopuolella!)

**Kasvitieteellinen puutarha:** Euroopan parhaimpiin kuuluva kasvitieteellinen puutarha, jossa on 20 000 erilaista kasvia, kukkaa ja puuta (HUOM: keskustan ulkopuolella!)

Kaupungin ulkopuolella: **Volvo-museo**  
(Goteborg.com 2010; Visit Sweden 2010.)

Lisätietoja näistä ja muista nähtävyyksistä:

Osoitteesta Visitsweden.com: <http://www.visitsweden.com/ruotsi/Alueet-ja-kaupungit/Goteborg/>

Osoitteesta Goteborg.com (Kattava opas PDF-tiedostona, jonka voi halutessaan tulostaa mukaan):  
[http://www.eyemag.se/core/items/201003/3669/gbg\\_co\\_fi-low.pdf](http://www.eyemag.se/core/items/201003/3669/gbg_co_fi-low.pdf)

Osoitteessa Goteborg.com (ruotsiksi): <http://www.goteborg.com/>

Osoitteessa Wikitravel.org (englanniksi): <http://wikitravel.org/en/G%C3%B6teborg>

## Tärkeää

- Muista ehdottomasti ilmoittaa, jos tulet kyytiin vasta Turun satamasta / jäät kyydistä Turun satamaan!
- Ota matkalle mukaan kuvallinen henkilötodistus, mieluiten passi!
- Jos käytät lääkkeitä, muista ottaa riittävä määrä matkalle mukaan. Jos sinulla on jokin sairaus, josta matkanjohtajien olisi hyvä tietää, ilmoita siitä Elinalle (050 370 3357).
- Viikonloppu Göteborgissa on vapaata aikaa. Kaikille on varattu lentonäytöslippu kahdeksi päiväksi, mutta emme velvoita ketään osallistumaan. Tärkeää kuitenkin on, että koko ryhmä on koossa maanantaiaamuna 30.8. klo 7:00.
- Ruotsin kruunun kurssi on n. 1 € = 9,5 SEK
- Vastuullinen matkanjärjestäjä on P. Tyllilä Linja Oy.
- Matkanjohtajat ovat tavoitettavissa puhelimitse koko matkan ajan:  
**Elina Lindholm** (matkanjohtaja IMY:n puolelta, vastaa museovierailuista ja lentonäytösvierailusta): **050 370 3357**  
**Katri Tyllilä** (matkanjohtaja P. Tyllilä Linja Oy:n puolelta, vastaa laivamatkoista ja hotellista): **0400 822 700**  
Lisäksi: **Janne Salonen: 050 529 1135**



Copyright: Wikimedia.org

## Mukavaa matkaa!

## PALAUTEKYSELY ILMAILUMUSEOYHDISTYKSEN MATKASTA RUOTSIIN 2010

Ilmailumuseoyhdistyksen jäsenmatkojen kehittämiseksi pyydämme sinulta palautetta tästä matkasta. Kaikki palaute on arvokasta yhdistykselle. Kyselyn täyttäminen vie n. 5-10 minuuttia.

Ympyröi mielestäsi sopivin vastaus (jos ei mielipidettä, jätä kohta tyhjäksi). Voit myös kirjoittaa lisätietoa halutessasi.

### Taustatiedot

- |  |         |        |       |       |       |        |
|--|---------|--------|-------|-------|-------|--------|
| 1. Sukupuoli   | Mies    | Nainen |       |       |       |        |
| 2. Ikä   | Alle 40 | 40-50  | 51-60 | 61-70 | 71-80 | Yli 80 |
| 3. Olen Ilmailumuseoyhdistyksen jäsen                          |         |        |       | Kyllä | Ei    |        |
| 4. Olen osallistunut aiemmin Ilmailumuseoyhdistyksen matkoille |         |        |       | Kyllä | Ei    |        |

### Ennen matkaa

5. Mistä kuulit matkasta? \_\_\_\_\_

6. Mikä oli tärkein syy matkalle lähtöön?

- a) Jäsentoiminta / Mahdollisuus tavata samanhenkisiä ihmisiä
- b) Matkan kohteet
- c) Muu syy, mikä? \_\_\_\_\_

7. Mitä matkan kohteista odotit eniten (voit valita useamman)?

- a) Vierailua Linköpingin ilmailumuseossa
- b) Vierailua Västeråsın ilmailumuseossa
- c) Göteborgin lentonäytöstä
- d) Jotain muuta, mitä? \_\_\_\_\_

8. Arvioi seuraavia matkaa edeltäviä asioita asteikolla 1-5 (1 = erittäin huono, 5 = erittäin hyvä).

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| a) Matkailmoituksen sisältö (Feeniks 1/10) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b) Ilmoittautumisen sujuvuus               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c) Ilmoittautuessa saatu matkainfo         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d) Vaikutelma matkanjohtajasta (Elina)     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| e) Yhteydenpidon sujuvuus IMY:n kanssa     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| f) Matkan maksamisen aikataulu             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| g) Matkaohjelmavihon sisältö               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Voit halutessasi kirjoittaa tähän lisätietoa: \_\_\_\_\_

Jatkuu kääntöpuolella

## Matka

9. Vastasiko matka kokonaisuudeltaan odotuksiasi?

- a) Matka vastasi odotuksiani
- b) Matka alitti odotukseni
- c) Matka ylitti odotukseni

Jos vastasit b tai c, voit halutessasi kirjoittaa tähän lisätietoa: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

10. Arvioi, miten matkan eri osa-alueet onnistuivat asteikolla 1-5 (1 = erittäin huonosti, 5 = erittäin hyvin)

a) Flygvapenmuseum Linköping	1	2	3	4	5
b) Västerås Flygmuseum	1	2	3	4	5
c) Göteborg Aero Show	1	2	3	4	5
d) Linja-autokuljetusten sujuvuus	1	2	3	4	5
e) Linja-auton taso	1	2	3	4	5
f) Laivamatka	1	2	3	4	5
g) Aamiaiset laivalla	1	2	3	4	5
h) Päivälliset laivalla	1	2	3	4	5
i) Hotelli Göteborgissa	1	2	3	4	5
j) Aamiaiset hotellissa	1	2	3	4	5
k) Matkanjohtajan pätevyys / Elina	1	2	3	4	5
l) Matkanjohtajan pätevyys /Katri	1	2	3	4	5
m) Matkanjohtajan kohteliaisuus /Elina	1	2	3	4	5
n) Matkanjohtajan kohteliaisuus /Katri	1	2	3	4	5
o) Matkanjohtajien tavoitettavuus	1	2	3	4	5
p) Matkanjohtajien reagointi kysymyksiin, ongelmiin yms.	1	2	3	4	5
q) Informaation kulku	1	2	3	4	5
r) Informaation määrä	1	2	3	4	5
s) Matkaohjelman aikataulutus	1	2	3	4	5
t) Matkan hinta-laatusuhde	1	2	3	4	5

Voit halutessasi kirjoittaa tähän lisätietoa: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

11. Mikä oli parasta matkalla? Koitko elämyksiä? Mitä olisit toivonut tehtävän toisin? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

12. Mihin toivoisit jäsenmatkojen suuntautuvan tulevaisuudessa? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

13. Jos et ole Ilmailumuseoyhdistyksen jäsen, liittyisitkö tämän matkan perusteella?      Kyllä      Ei

Palauta täytetty lomake matkan päätyttyä Elinalle.

**KIITOS PALAUTTEESTASI!**